



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**“Modelo de gestión EFQM y la mejora de la calidad
del servicio educativo de la Institución Educativa
Privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac,
Lima - 2016”**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Rocío Jakeline DIEZ CABRALES

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Diez, R. (2018). *“Modelo de gestión EFQM y la mejora de la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima - 2016”*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación / Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



U R
12 - 156

347A

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADO POR LA GRADUANDA DOÑA
ROCIO JAKELINE DIEZ CABRALES PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA
CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

En la ciudad de Lima, a los 19 días del mes de julio de 2018, siendo la 10:00 am. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado el Dr. CARLOS BARRIGA HERNÁNDEZ (Presidente), la Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Asesora de tesis), el Dr. HUGO RAMÍREZ GAMARRA (Jurado Informante), el Mg. ALBERTO VASQUEZ TASAYCO (Jurado Informante) y el Mg. DANTE MANUEL MACAZANA FERNÁNDEZ (Jurado Examinador), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **MODELO DE GESTIÓN EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASCENSIÓN MANCHAY PACHACAMAC, LIMA 2016**, que presenta Doña **ROCIO JAKELINE DIEZ CABRALES** para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ (Asesora de tesis), el Dr. HUGO RAMÍREZ GAMARRA (Jurado Informante), el Mg. ALBERTO VASQUEZ TASAYCO (Jurado Informante).

Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de:

Muy buen (18) Dieciocho.


Como testimonio del acto que culminó a las 11:00 horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Doña **ROCIO JAKELINE DIEZ CABRALES**, como Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.


Dr. CARLOS BARRIGA HERNÁNDEZ
Presidente


Dra. OFELIA SANTOS JIMÉNEZ
Asesora


Dr. HUGO RAMÍREZ GAMARRA
Jurado Informante


Mg. ALBERTO VASQUEZ TASAYCO
Jurado Informante


Mg. DANTE MANUEL MACAZANA FERNÁNDEZ
Miembro del Jurado

DEDICATORIA

Dedicado a mi hijo *Walter Enrique*, por ser siempre mi fuente de inspiración, motivación y fuerza que siempre me brinda su ser; a *mis padres* por ser mi ejemplo de perseverancia, honestidad y gran cuota de confianza y optimismo que dan fuerza para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a todos **los docentes** de mi maestría EACE-2014 I, que con sus conocimientos, asesorías, ejemplo y gran experiencia me motivaron a no desfallecer y llegar a finalizar mi Maestría. Al impulso de la gran frase, grabada en mi mente, “SIN TESIS NO HAY PARAISO” (*Dra. Ofelia Santos*).

A mi esposo por su comprensión de mis tiempos muy limitados, su compañía y apoyo incondicional en todo momento.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	12
1.1. Fundamentación del problema de Investigación	13
1.2. Planteamiento del problema	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos Específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	14
1.5. Formulación de las hipótesis	15
1.5. Identificación de las variables	17
1.6. Metodología de la investigación	17
1.7. Glosario de términos	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	27
2.1. Antecedentes de la investigación	27
2.2. Bases teóricas	33
2.2.1. Modelo de Gestión EFQM	33
2.2.1.1. Conceptos fundamentales de la Excelencia	34
2.2.1.2. Modelo EFQM en Perú	35
2.2.1.3. Beneficios del uso del EFQM	37
2.2.1.4. La Estructura del Modelo	38
2.2.1.5. Orientación hacia los resultados	40
2.2.1.6. Orientación hacia el cliente	40
2.2.1.7. Liderazgo y constancia de objetivos	41
2.2.1.8. Gestión por procesos y hechos	42
2.2.1.9. Desarrollo e implicación de las personas	43
2.2.1.10. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y Mejora	44
2.2.1.11. Desarrollo de alianzas mutuamente beneficiosas	44
2.2.1.12. Responsabilidad social de la organización	45
2.2.1.13. PDCA Y REDER	46
2.2.1.15. Criterios del Modelo EFQM	50
2.2.2. Calidad de Servicio Educativo	
2.2.2.1. Conceptualización de calidad del servicio educativo	53
2.2.2.2. Niveles de excelencia del servicio educativo	55
2.2.2.3. La satisfacción de los estudiantes como identificador de calidad	56
2.2.2.4. La satisfacción del personal del centro como indicador de calidad	57
2.2.2.5. Predictores de calidad en los centros educativos	58
2.2.2.5.1. La disponibilidad de medios materiales y personales como predictor de calidad	59
2.2.2.6. El diseño de estrategias de la institución, predictor de calidad	60
2.2.2.7. La gestión de recursos, predictor de calidad	62
2.2.2.8. La metodología educativa, predictor de calidad	63

2.2.2.9. El liderazgo educativo, predictor de calidad	64
CAPÍTULO III. ESTUDIO EMPÍRICO	65
3.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	65
3.2. Prueba de normalidad	138
3.2.1. Proceso de Constrastación de hipótesis	139
3.3. Discusión de resultados	146
CONCLUSIONES	149
RECOMENDACIONES	151
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	153
 ANEXOS	 156
<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de consistencia • Matriz de operacionalización de variables • Matriz de instrumentos • Informe de viabilidad • Instrumento de recolección de datos • Fichas de validación • Autorización para la aplicación de instrumentos. • Registro fotográfico (evidencias de la investigación). 	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tamaño de población	19
Tabla 2: Tamaño de muestra	19
Tabla 3: Instrumentos-recojo de información	20
Tabla 4: Validación del instrumento encuesta y entrevista a padres de familia	21
Tabla 5: Confiabilidad del instrumento	21
Tabla 6: Confiabilidad del instrumento	21
Tabla 7: Validación del instrumento encuesta a estudiantes	22
Tabla 8: Confiabilidad del instrumento	22
Tabla 9: Confiabilidad del instrumento	22
Tabla 10: Validación del instrumento encuesta a personal directivo y administrativo	22
Tabla 11: Confiabilidad del instrumento	23
Tabla 12: Confiabilidad del instrumento	23
Tabla 13: Validación del instrumento de lista de cotejo	23
Tabla 14: Confiabilidad del instrumento	23
Tabla 15: Confiabilidad del instrumento	23
Tabla 16 - 25: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Liderazgo Encuesta administrativos	65
Tabla 26 - 31: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Estrategia Encuesta administrativos	68
Tabla 32 - 38: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Personas Encuesta administrativos	70
Tabla 39 - 45: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Alianzas Encuesta administrativos	72
Tabla 46 - 53: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Procesos Encuesta administrativos	73
Tabla 54 - 63: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Liderazgo Encuesta directivos	77
Tabla 64 - 69: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Estrategia Encuesta directivos	80
Tabla 70 - 76: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Personas Encuesta directivos	82
Tabla 77 - 83: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Alianzas Encuesta directivos	83
Tabla 84 - 91: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Procesos Encuesta directivos	86
Tabla 92 - 101: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Liderazgo Encuesta docentes	90
Tabla 102 - 107: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Estrategia Encuesta docentes	94
Tabla 108 - 114: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Personas Encuesta docentes	97
Tabla 115 - 121: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Alianzas Encuesta docentes	99
Tabla 122 - 129: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Procesos Encuesta docentes	101
Tabla 130 - 133: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Liderazgo Lista de cotejo director	105
Tabla 134 - 137: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Estrategia Lista de cotejo director	106
Tabla 138 - 139: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Personas Lista de cotejo director	107

Tabla 140 - 145: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Alianzas Lista de cotejo director	108
Tabla 146 - 147: Variable: Modelo de gestión EFQM - Dimensión: Procesos Lista de cotejo director	109
Tabla 148 - 154: Variable: Calidad del Servicio Educativo Dimensión: Instalaciones de la institución educativa Lista de cotejo director	112
Tabla 155 - 160: Variable: Calidad del Servicio Educativo Dimensión: Actuación del personal Lista de cotejo director	115
Tabla 161 - 166: Variable: Calidad del Servicio Educativo Dimensión: Organización de trámites Lista de cotejo director	117
Tabla 167 - 174: Variable: Calidad del Servicio Educativo Dimensión: Instalaciones de la institución educativa Encuesta a padres de familia	118
Tabla 175 - 186: Variable: Calidad del Servicio Educativo Dimensión: Actuación del personal Encuesta a padres de familia	123
Tabla 187 - 193: Variable: Calidad del Servicio Educativo Dimensión: Organización e trámites Encuesta a padres de familia	126
Tabla 194 - 201: Variable: Calidad del Servicio Educativo Dimensión: Instalaciones de la institución educativa Encuesta a estudiantes	129
Tabla 202 - 213: Variable: Calidad del Servicio Educativo Dimensión: Actuación del personal Encuesta a estudiantes	134
Tabla 214 - 220: Variable: Calidad del Servicio Educativo Dimensión: Organización e trámites Encuesta a estudiantes	137
Tabla 221: Test de Bondad de Ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov - Smirnov de la prueba de modelo de gestión EFQM	138
Tabla 222: Test de Bondad de Ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov - Smirnov de la prueba de modelo de calidad del servicio educativo	138
Tabla 223: Matriz de correlación entre el modelo de Gestión EFQM y la calidad del servicio educativo	139
Tabla 224: Matriz de correlación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo	140
Tabla 225: Matriz de correlación entre la estrategia y la calidad del servicio educativo	142
Tabla 226: Matriz de correlación entre la gestión de las personas y la calidad del servicio educativo	143
Tabla 227 Matriz de correlación entre las alianzas y recursos con la calidad del servicio educativo	144
Tabla 228 Matriz de correlación entre los procesos y calidad del servicio Educativo	145

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad demostrar como el Modelo de Gestión **EFQM** (***Fundación Europea para la Administración de la Calidad*** - European Foundation for Quality Management), mejora la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Privada Señor de la Ascensión, Manchay- Pachacamac, Lima-2016.

Es una investigación de tipo básica, en razón que sus resultados enriquecen el conocimiento científico teórico; de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, debido a que establece relación entre dos variables: el Modelo de Gestión EFQM y la Calidad del Servicio de la institución educativa en estudio.

La población y muestra estuvo conformada por 152 Estudiantes, 15 Docentes, 04 Directivos, 126 Padres de Familia y 04 Personal Administrativo, de la mencionada institución, el tamaño muestral fue elegido de forma intencional no probabilística.

Se aplicaron tres instrumentos: un cuestionario para medir la variable del Modelo de Gestión EFQM, que consta de 38 ítems y mide las dimensiones: liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos; otro cuestionario para medir la variable calidad de servicio educativo, que consta de 27 ítems y mide las dimensiones: instalaciones de la institución educativa, actuación del personal, organización de los trámites y una lista de cotejo con 18 ítems que miden ambas variables, los instrumentos han sido validados mediante juicio de expertos y presentan un adecuado nivel de confiabilidad: 0,870 respectivamente.

Los resultados demuestran que el Modelo de Gestión EFQM mejora de manera significativa la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacámac, Lima, alcanza un nivel de 892.

Palabras clave: Modelo de Gestión EFQM y calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to demonstrate how the EFQM (European Foundation for Quality Management), management model improves the quality of the educational service of the Private Educational Institution Señor de la Ascensión, Manchay- Pachacamac, Lima-2016.

It is a basic type of research, because its results enrich theoretical scientific knowledge; It is descriptive level and assumes the correlational design, because it establishes a relationship between two variables: the EFQM Management model and the quality of service of the educational institution under study.

The population and sample consisted of 148 students, 14 teachers, 04 managers, 122 parents, 04 administrative staff of the aforementioned institution, sample size chosen intentionally non-probabilistic.

Two instruments were applied: a questionnaire to measure the EFQM Management model variable, which consists of 38 items and measures the dimensions: leadership, strategy, people, alliances and resources, processes; Another questionnaire to measure the quality of educational service variable, which consists of 27 items and measures the dimensions: facilities of the educational institution, staff performance, organization of procedures and a checklist with 18 items that measure both variables, instruments They have been validated by expert judgment and have an adequate level of reliability: 0.870, respectively.

The results show that the EFQM Management model significantly improves the quality of the educational service of the I.E.P. Lord of the Ascension, Manchay, Pachacamac, and Lima reaches a level of 0.892.

Key words: EFQM Management model and quality of the educational service.

INTRODUCCIÓN

La escuela forma parte de una sociedad con características de cambio constante y alto índice de competitividad, que deben responder las exigencias del siglo XXI. La aplicación del modelo de excelencia de la Fundación Europea para la gestión de la Calidad EFQM, contribuye a la mejora de la calidad del servicio educativo, fundamentándose en los principios de Calidad Total; su desarrollo se basa en la autoevaluación de la institución educativa como método de mejora continua. En Perú cada vez son más las instituciones educativas que aplican el este modelo de gestión.

Para alcanzar el éxito, las organizaciones independientemente de su sector, tamaño, estructura o madurez necesitan establecer un sistema de gestión apropiado. El Modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico y no prescriptivo que permite a las organizaciones:

- Evaluar donde se encuentran en su camino hacia la excelencia, ayudándoles a identificar sus fortalezas claves y posibles carencias con relación a su Visión y Misión.
- Disponer de un único lenguaje y modo de pensar sobre la organización, lo que facilita la eficaz comunicación de ideas dentro y fuera de la misma.
- Integrar las iniciativas existentes y planificadas, eliminar duplicidades e identificar carencias.
- Disponer de una estructura básica para el sistema de gestión.

Si bien existen numerosas herramientas y técnicas de gestión ampliamente utilizadas, el Modelo EFQM de Excelencia proporciona una visión global de la organización que permite determinar cómo se adecuan y se complementan

estos distintos métodos. Así pues, el modelo puede adaptarse en función a las necesidades de la organización, como un marco global que sirva para estructurar y desarrollar la excelencia sostenida.

El presente trabajo de investigación se ha planificado estratégicamente en tres capítulos, los mismos que a continuación describimos: En el primer capítulo, se plantea el problema y los objetivos de la investigación, además de la justificación del estudio, la metodología del estudio: el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, también los instrumentos de recopilación de datos validados por juicio de expertos y los términos básicos. En el segundo capítulo, describimos el marco teórico, que incluye: los antecedentes, las bases teóricas. En el tercer capítulo, abordamos los resultados obtenidos en el trabajo estadístico.

Finalmente, la bibliografía pertinente que da soporte al estudio, además de las conclusiones, recomendaciones y los anexos.

La Autora

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1.- Fundamentación del problema de investigación

Actualmente vivimos en una sociedad cuya principal característica es el cambio, los permanentes procesos de transformación y competitividad tanto a nivel nacional como mundial. La escuela forma parte de esa sociedad y tiene su razón de ser en el servicio que presta a la sociedad; por ello está afectada por los cambios sociales, económicos y culturales del entorno en el que se encuentra.

Como organización, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de forma permanente sobre la calidad del servicio educativo, organización escolar, procesos internos, actuación del personal, ambiente de trabajo, que se brinda a la comunidad educativa, es una tarea compleja que debe responder a los retos de la sociedad nacional y mundial.

El presente estudio demostrará que con la aplicación del Modelo de Excelencia de la Asociación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) mejorará la calidad del servicio educativo, respondiendo a las demandas de los usuarios internos y externos.

La idea básica del modelo de excelencia, por lo tanto, es proporcionar a las organizaciones una herramienta que mejore su sistema de gestión, desde una perspectiva de reflexión permanente y de innovación, logrando conseguir una educación de calidad. Innovar es responder a las necesidades de una sociedad en permanente cambio cultural, científico, tecnológico, etc., lo que exige a la escuela formar a sus alumnos para el futuro.

1.2. Planeamiento del problema

Problema General

¿Cómo el Modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?

Problemas Específicos

1.- ¿Cómo el **liderazgo** mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?

2.- ¿De qué manera la **estrategia** mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?

3.- ¿Cómo **las gestiones de las personas mejoran** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?

4.- ¿De qué manera las **alianzas y recursos** mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?

5.- ¿Como los **procesos** mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Demostrar como el Modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

1.-Precisar cómo el **liderazgo** mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

2.- Especificar de qué manera la **estrategia** mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

3.- Indagar como la **gestión de las personas** mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

4.- Conocer de qué manera las **Alianzas y Recursos** mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

5.-Precisar como los **procesos** mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

1.4. Justificación

Los sistemas educativos de educación básica regular de instituciones públicas y privadas participan del interés por el movimiento de la calidad total, para el logro de la excelencia, a través de la implicación de todos los miembros de la institución, en sus distintos niveles de responsabilidad, en los procesos de gestión y autoevaluación para la mejora y rendición de cuentas a la sociedad.

La finalidad del modelo aplicado al ámbito educativo es conocer la realidad del centro educativo mediante la autoevaluación, y reflexionar sobre ella, lo que posibilitará elaborar planes y estrategias de mejora.

Estas dos características, junto con la implicación de todos en el proceso de autoevaluación y la toma de decisiones, se consideran factores que inciden en la mejora de la calidad de los servicios que la Institución Educativa presta a la sociedad.

El modelo EFQM define nueve factores para el buen funcionamiento de la organización a los que denomina criterios: *1.Liderazgo, 2.Estrategia,*

3.Personas, 4.Alianza y Recursos, 5.Procesos, productos y servicios, 6.Resultados en los clientes, 7.Resultados en las Personas, 8.Resultados en la sociedad, 9.Resultados clave, fundamentados en indicadores (European Foundation for Quality Management).

La comprobación sistemática de la existencia o no de dichos indicadores en la institución, como procedimiento para la autoevaluación, permite tener un conocimiento del funcionamiento del centro basado en hechos, con el fin de elaborar proyectos y planes de mejora en coherencia con las necesidades detectadas.

La utilización de la autoevaluación para la recogida de información, como herramienta de mejora continua, permitirá avanzar en el logro de la política y estrategia del centro, concretados, entre otras cosas, en los objetivos de aprendizaje y formación de los alumnos, teniendo en cuenta la formación del personal y los recursos necesarios hacia la excelencia.

1.5. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

H_a: El Modelo de Gestión EFQM **mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₀: El Modelo de Gestión EFQM **no mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

Hipótesis específicas

H₁- El **liderazgo mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₀: El **liderazgo no mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₂- La **estrategia** mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₀: La **estrategia no mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₃- La gestión de las **personas** mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₀: La gestión **de las personas no mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₄- Las **alianzas y recursos mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₀: Las **alianzas y recursos no mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₅- Los **procesos** mejoran significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₀: Los **procesos no mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

1.6. Identificación de las variables

1.6.1. Variable X: Modelo de Gestión EFQM

Por la función que tiene en la hipótesis es variable independiente, pues en la presente investigación actuará como supuesta causa del efecto que se estudia.

a) Por su naturaleza	Pasiva
b) Por el método de estudio	Cuantitativa
c) Por la posesión de la característica	Continua
d) Por los valores que adquieren	Polítomía

1.6.2. Variable Y: Calidad del Servicio Educativo

Por la función que tiene en la hipótesis es variable dependiente, pues en la presente investigación actuará como posible efecto producido por la variable independiente.

a) Por su naturaleza	Pasiva
b) Por el método de estudio	Cuantitativa
c) Por la posesión de la característica	Continua
d) Por los valores que adquieren	Polítomía

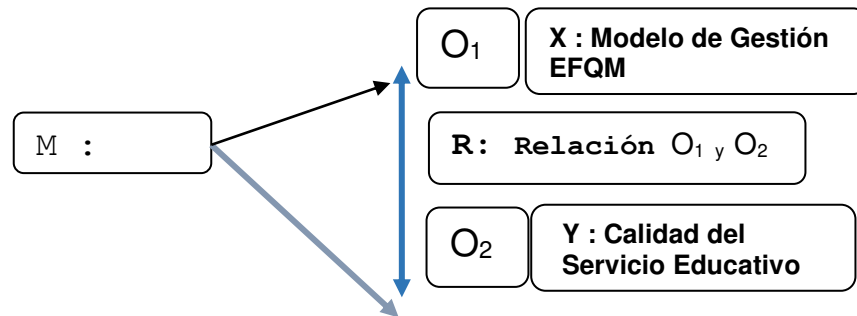
1.7. Metodología de la Investigación

1. 7.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se tipifica según los siguientes criterios. La investigación es de tipo sustantiva, de nivel descriptivo - correlacional.

Es correlacional debido a que su finalidad es demostrar como el Modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

1.7.2. Investigación Correlacional



Fuente: Hernández S. (2010)

Dónde:

M : Muestra de estudio

O₁ : Modelo de Gestión EFQM

O₂ : Calidad del Servicio Educativo

R : La “R” hace mención a la posible relación entre ambas

- Variables. Por el método de estudio de las variables, es una investigación cuantitativa ya que se obtendrán datos numéricos categorizados en las variables.
- Por el tiempo de aplicación de la variable: Es una investigación de corte transversal.

1.7.3. Diseño de prueba de hipótesis

Consideramos que sigue un diseño correlacional, **utilizando el modelo de regresión y correlación**, por cuanto este tipo de estudio está interesado en la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existentes entre fenómenos ó eventos observados.

Se tomó el coeficiente de correlación lineal simple de Pearson, que viene representado por la siguiente igualdad.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

El que nos sirve como regla para contrastar la hipótesis, en la cual nos basaremos por el valor de “r” encontrado, y para la interpretación nos indica:

$r = 0$	la correlación es nula
$r \in [0 - 0,20>$	la correlación es casi nula
$r \in [0,20 - 0,40>$	la correlación es baja
$r \in [0,40 - 0,70>$	existe correlación buena o Significativa
$r \in [0,70 - 1>$	existe correlación muy buena
$r = 1$	correlación perfecta

1.7.4. Población y Muestra

1. Población de estudio

El estudio de investigación está referida a la población de estudio de:

Tabla Nº 01: Tamaño de población

DIRECTIVOS	ESTUDIANTES	DOCENTES	ADMINISTRATIVOS	PADRES DE FAMILIA	TOTAL
04	408	18	06	342	778

Fuente: Elaboración según base de datos de la I.E.P

2. Tamaño de la muestra

El estudio de investigación está referido a la siguiente muestra:

Tabla Nº 02: Tamaño de muestra

DIRECTIVOS	ESTUDIANTES	DOCENTES	ADMINISTRATIVOS	PADRES DE FAMILIA	TOTAL
04	152	15	04	126	301

Fuente: Elaboración según base de datos de la I.E.P

3. Unidad de análisis

La unidad de análisis a considerar son los estudiantes, docentes, directivos, administrativos y padres de familia de la institución educativa I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima.

1.7.5. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

1. Fuente de información

La fuente de información en el estudio fue primaria y personal, ya que se tuvo acceso inmediato para la recolección de datos en forma directa y personal desde la unidad de análisis.

2. Instrumento

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado que contiene la batería de preguntas en base a los indicadores de la variable. Para la variable independiente, el cuestionario estructurado estuvo dirigido a los docentes, directivos, administrativos; para la variable dependiente estuvo dirigido para los estudiantes y padres de familia, así como una lista de cotejo, desarrollada por el director, para la verificación de ambas variables.

Tabla N° 03: Instrumentos-recojo de información

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
MODELO DE GESTION EFQM (V1)	Encuesta	Cuestionario para docentes
		Cuestionario para personal directivo
		Cuestionario para personal administrativo
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (V2)	Encuesta	Cuestionario para estudiantes
		Cuestionario para padres de familia
V1 y V2	Lista de cotejo	Lista de cotejo para director

Fuente: Elaboración propia de la investigadora

3. Medición

La escala de actitudes hacia estrategias de aprendizaje, está formado por ítems politónicos de naturaleza ordinal. Cada uno de estos ítems tiene cinco opciones de respuestas, escaladas mediante el procedimiento Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca). Para el instrumento de la lista de cotejo se utilizó el procedimiento de dicotómica (Si=1, No=2)

4. Validez y fiabilidad del instrumento de medición

En el estudio, para la validez y la confiabilidad del instrumento se empleó; una prueba piloto y la opinión de expertos; a través de una ficha, los cuales describimos:

1. Prueba piloto o técnica de ensayo en pequeños grupos, del cuestionario de los estudiantes, que se aplicó a un grupo de estudiantes equivalente al 10% del tamaño de la muestra.

2. Técnica de Opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, se aplicó a 3 doctores en educación, para validar la encuesta – cuestionario, el Alfa de Cronbach para la fiabilidad.

TABLA N°4: Validación del instrumento encuesta y entrevista a padres de familia

	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL
1. CLARIDAD	95%	80%	95%	90%
2. OBJETIVIDAD	93%	90%	93%	92%
3. ACTUALIDAD	95%	90%	94%	93%
4. ORGANIZACIÓN	93%	90%	91%	91%
5. SUFICIENCIA	94%	80%	92%	89%
6. INTENCIONALIDAD	95%	90%	89%	91%
7. CONSISTENCIA	90%	90%	90%	90%
8. COHERENCIA	94%	90%	94%	93%
9. METODOLOGÍA	90%	90%	93%	91%
10. PERTINENCIA	92%	90%	90%	91%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN	93%	88%	92%	91%

3. En esta tabla de juicio de expertos se obtuvo un **91%** de validez con respecto al instrumento.

TABLA N° 5: Confiabilidad del instrumento
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	27	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

TABLA N° 06: Confiabilidad del instrumento
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	27

TABLA N° 7: Validación del instrumento encuesta estudiantes

	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL
1. CLARIDAD	95%	80%	95%	90%
2. OBJETIVIDAD	93%	90%	93%	92%
3. ACTUALIDAD	95%	90%	94%	93%
4. ORGANIZACIÓN	93%	90%	91%	91%
5. SUFICIENCIA	94%	80%	92%	89%
6. INTENCIONALIDAD	95%	90%	89%	91%
7. CONSISTENCIA	90%	90%	90%	90%
8. COHERENCIA	94%	90%	94%	93%
9. METODOLOGÍA	90%	90%	93%	91%
10. PERTINENCIA	92%	90%	90%	91%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN	93.1%	88%	92%	91%

En esta tabla de juicio de expertos se obtuvo un **91%** de validez con respecto al instrumento.

TABLA 8: Confiabilidad del instrumento**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	27	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	27	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

TABLA 9: Confiabilidad del instrumento**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	27

TABLA 10: Validación del instrumento encuesta a personal directivo y administrativo

	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL
1. CLARIDAD	95%	80%	95%	90%
2. OBJETIVIDAD	93%	90%	93%	92%
3. ACTUALIDAD	95%	90%	94%	93%
4. ORGANIZACIÓN	93%	90%	91%	91%
5. SUFICIENCIA	94%	80%	92%	89%
6. INTENCIONALIDAD	95%	90%	89%	91%
7. CONSISTENCIA	90%	90%	90%	90%
8. COHERENCIA	94%	90%	94%	93%
9. METODOLOGÍA	90%	90%	93%	91%
10. PERTINENCIA	92%	90%	90%	91%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN	93%	88%	92%	91%

En esta tabla de juicio de expertos se obtuvo un **91%** de validez con respecto al instrumento.

TABLA 11: Confiabilidad del instrumento
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	38	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

TABLA 12: Confiabilidad del instrumento
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	38

TABLA 13: Validación del instrumento de lista de cotejo

	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL
1. CLARIDAD	95%	80%	95%	90%
2. OBJETIVIDAD	93%	90%	93%	92%
3. ACTUALIDAD	95%	90%	94%	93%
4. ORGANIZACIÓN	93%	90%	91%	91%
5. SUFICIENCIA	94%	80%	92%	87%
6. INTENCIONALIDAD	95%	90%	89%	91%
7. CONSISTENCIA	90%	90%	90%	90%
8. COHERENCIA	94%	90%	94%	93%
9. METODOLOGÍA	90%	90%	93%	91%
10. PERTINENCIA	92%	90%	90%	91%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN	93%	88%	92%	91%

En esta tabla de juicio de expertos se obtuvo un **91%** de validez con respecto al instrumento.

TABLA 14: Confiabilidad del instrumento
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	18	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	18	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

TABLA 15: Confiabilidad del instrumento
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	18

5. Método de análisis de datos

- a.Preparación de datos:** Se empleó un mecanismo computarizado, ya que contamos con preguntas cerradas en el cuestionario, todo ello empleando el software estadístico SPSS, en su versión 22.
- b.Técnica estadística a usar:** De acuerdo a nuestros objetivos empleamos las técnicas estadísticas de correlación y medidas de asociación.
- c.Tipo de análisis:** En nuestra investigación se realizó el análisis bivariado y cuantitativo.
- d.Presentación de datos:** Los datos se presentan en tablas de distribución de frecuencia y gráfico de histogramas.

1.8. Glosario de Términos

Alianzas

Es el conjunto de acciones de planificación y gestión del servicio.

Calidad

La entiendo como: cumplimiento de estándares y satisfacción de los clientes internos y externos.

Definición de la norma ISO 9000 “*Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos*”.

- **Según Luis Andrés Arnauda Sequera** “Conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso”.
- **Real Academia de la Lengua Española** “*Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie*”.
- **Philip Crosby:** “Calidad es cumplimiento de requisitos”
- **Joseph Juran:** “Calidad es adecuación al uso del cliente”.
- **Armand V. Feigenbaum:** “Satisfacción de las expectativas del cliente”.
- **Genichi Taguchi:** “Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad”.
- **William Edwards Deming:** “Calidad es satisfacción del cliente”.

- **Walter A. Shewhart:** "La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece).

Calidad de Servicio

Según Losada y Rodríguez (2007) lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes.

EFQM

Es la **Fundación Europea para la Gestión de la Calidad**, EFQM en inglés.

El liderazgo

Es el conjunto de habilidades directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

Estrategia

Una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

Gestión de las Personas

La gestión de personas tiene que ver con el desarrollo, con la importancia de cada ser para la organización, sus valores, comportamientos y su alineación con la misión de la institución, asuntos que no siempre reciben una atención apropiada.

Modelo de Gestión

Es un esquema o marco de referencia para la administración de una institución. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

Modelo de Gestión EFQM

Se define el modelo EFQM de **Calidad y Excelencia** como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales tanto privados como públicos. El **Modelo EFQM** es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo.

Procesos

Es una secuencia de pasos dispuestos con algún tipo de criterios que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Recursos

Son los medios internos que apoyan la política y estrategia y el eficaz funcionamiento de los procesos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional:

Ortiz, C. (2010) en su trabajo de investigación ***Modelo de Gestión de Calidad EFQM y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate***, ciudad de Ambato – Ecuador, tuvo como objetivo determinar el impacto en el nuevo Modelo de Gestión de Calidad EFQM diseñando estrategias y técnicas que permita incrementar las ventas en la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate, además el propósito de ser una guía para la alta dirección, quien debe preocuparse por elevar la calidad de los productos y servicios que ofrece, tanto a sus clientes internos como externos, debido a que en la actualidad existe la problemática de brindar servicios que, no cubren con las expectativas de los clientes.

Dicho modelo puso en el centro del quehacer, la satisfacción de las necesidades y expectativas del mercado, su finalidad será desarrollar metódicamente y de una manera constante los procesos y actividades que se llevan a cabo dentro de la Finca el Moral.

Los procesos en las actividades que se realizan en cada una de las áreas, direccionándole hacia una mejora continua. Llevarla a cabo implicó enriquecer, modificar o reestructurar actividades, procesos y mecanismos existentes, requiriéndose para tal fin un fuerte análisis en torno a los mismos.

La Gerencia, es el área responsable de coordinar todos los procesos, actividades de planeación, evaluación y seguimiento de los productos y servicios que se oferta. La realización del presente trabajo se consideró de suma importancia en virtud de que a través de éste, se alcanzó mejorar todos los procesos, actividades y mecanismos que operan dentro de la Finca el Moral, así también, llevarlo a cabo, ya que además de los beneficios que se logren,

sirvió como modelo, susceptible de ser utilizado por otras organizaciones.

Galaz, C. (2014) en su trabajo de investigación ***Evaluación y Aplicación de un Modelo de Calidad a organismos de acreditación en Chile - Santiago***, señala en su estudio que la Comisión Nacional de Acreditación y las agencias acreditadoras son las instituciones encargadas de asegurar la calidad de los programas y carreras de educación superior que se imparten en ese país. Asimismo indica que un sistema que acredita calidad sin poseerla es una inconsistencia que debe ser analizada y gestionada. Aplicar modelos de calidad como el EFQM o Malcolm Baldrige a los organismos de acreditación, considera que es una solución.

No obstante, estos organismos poseen un enfoque hacia el sector público y son organizaciones sin fines de lucro, con objetivos ligados a la eficiencia en el sistema de educación, compromiso permanente de asegurar la calidad de este sistema, basándose en estándares y códigos de ética.

Gutiérrez, E. (2010). En su obra titulada, ***Un modelo de evaluación del desempeño docente que contribuye en la mejora de la calidad de los servicios educativos***. Congreso Iberoamericano de Educación. METAS 2021 Buenos Aires. República Argentina.

Las conclusiones que aterrizan son que los nuevos escenarios en el que se desenvuelven nuestros estudiantes de hoy obligan a crear ambientes de aprendizaje que los preparen para asumir responsabilidades en un mundo en rápido y constante cambio. Para ello el profesor debe poner en práctica nuevas habilidades y métodos de enseñanza que les permita propiciar ambientes para el aprendizaje y asumir con responsabilidad la tarea educativa.

La Confederación de Empresarios de Navarra-España (2014) en su estudio titulado: ***Implantación del modelo EFQM en Navarra. Incidencia en la competitividad empresarial y generación de empleo.*** El objeto del estudio es la caracterización y posterior análisis del grado de implantación del Modelo EFQM en Navarra y el análisis de los impactos positivos que dicha implantación ha tenido en las organizaciones navarras, particularmente en lo que respecta a mejora de competitividad y generación de empleo.

En sus conclusiones señalan que el modelo EFQM: en relación a la implantación e impacto indican que el 94,66% de los encuestados, basa en principios de gestión sólidos y puede proporcionar una evaluación razonablemente precisa de la excelencia organizativa/empresarial.

Es decir, en la práctica la totalidad valora positivamente al Modelo EFQM en cuanto a modelo teórico y paradigma de gestión.

Curiosamente la opinión más positiva respecto al Modelo EFQM, se ubica en los sectores de empresas industriales y empresas de automoción (más del 95%).

Sólo un 5%, mostraron tener una opinión negativa en torno a él o en torno a lo que le rodea. Las organizaciones que han declarado haber implantado o estar implantado modelos de excelencia (EFQM o similar) alcanzan el 18% del total.

La implantación del Modelo EFQM produce mejores resultados que otros sistemas de calidad en los siguientes ámbitos: (*Conclusión 4.2, Pág. Cita. Pág: 135*)

- Mejora de la imagen externa: reputación, reconocimiento público.
- Clima laboral, satisfacción, motivación e implicación del personal.
- Competitividad: diferenciación con respecto a la competencia.
- Cultura y valores de la organización.
- Dinámica de Mejora Continua.

En el entorno de las organizaciones pequeñas, además de los arriba citados, el Modelo EFQM produce mejores resultados en:

- Resultados internos: rentabilidad, eficiencia, control de procesos.
- Resultados en clientes/usuarios: satisfacción, fidelización.

- Resultados comerciales: cuota de mercado, exportación, márgenes comerciales, acceso a nuevos clientes.

- Mejora de la calidad del servicio/producto.

Las principales razones para la implantación de un Modelo de Excelencia organizacional han sido las siguientes:

- Mejorar la eficiencia y control de la organización.

- Toma en cuenta aspectos como el liderazgo, las personas, la sociedad.

- Para mejorar la competitividad de la organización.

- Queríamos un marco integral en donde cupieran todas nuestras iniciativas.

Se han considerado como poco importantes para la decisión de implantar un modelo de excelencia argumentos como:

- Exigencias de los clientes/Administración Pública.

- Es barato.

- Obtener un reconocimiento/certificado/Premio.

- Por ser la continuidad de una norma ya implantada.

Martínez, M. & Riopérez L. (2014) en un artículo titulado: *El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, el concepto de calidad en la educación y los principios de la Calidad total, fundamentales para el desarrollo de los modelos de excelencia. Desde su creación en 1991, la Comisión Europea, la Organización Europea para la Calidad y la Asociación Europea para la Gestión de la Calidad, han promovido su utilización en las organizaciones empresariales y de otro tipo, incluidas las educativas, para la introducción de los principios de Gestión de Calidad Total.

Las administraciones públicas promueven la aplicación del Modelo. Asimismo, organismos privados como la Confederación Española de Centros de Enseñanza, el Club Gestión de Calidad (CGC) y la EFQM, promueven su aplicación en los centros educativos,

apoyados desde la administración pública que supervisan su aplicación y entrega premios y reconocimientos.

Ruiz, H. (2014), desarrolló la tesis ***La Formación Continua y la Calidad del Servicio del Talento Humano Administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi-Ecuador***, El investigador llega a la siguiente conclusión: que se debe generar una propuesta de formación continua y calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, con una Guía Técnica Didáctica para el diseño curricular y un Plan de capacitación, para el logro de este objetivo se consideran parámetros técnicos de educación continua y calidad del servicio, como los relacionados con el proceso andragógico, educación no formal, competencias del talento humano, Administración y Gestión como categorías relevantes.

Se propone que la planificación de la formación y el diseño de la guía del currículo cumplan con parámetros básicos del proceso educativo y de satisfacción de las necesidades institucionales, profesionales en el desarrollo de personas.

Las autoridades de la Universidad adoptaron la propuesta y la implementan en la planificación de la educación continua del Talento Humano y en la orientación al personal administrativo y tutores que ejecutan el proceso de desarrollo de las personas a través de la formación, proceso que incide en el mejoramiento de la calidad del servicio.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional:

Cahuas, J. (2012) en ***Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011***, Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación- Universidad Mayor de San Marcos.

La importancia de esta investigación radica en poder establecer la relación que existe entre el estilo de liderazgo de los directivos y la calidad del servicio educativo.

Areche, V. (2013) en ***La Gestión Institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga – Ayacucho 2011***, tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención En Gestión De La Educación. El objetivo es determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos.

Reyes S., Oscar & Reyes P., en la tesis titulada: ***Calidad del servicio educativo: caso de la escuela de artes de la UABC***. El objetivo de la investigación reportada es validar el instrumento SERVQUALing para medir la calidad de los servicios en instituciones universitarias mexicanas y se utilizó como base para analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo prestado en la escuela de artes de la universidad Autónoma de Baja California (UABC) con el fin de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

El SERVQUALing, tiene como soporte teórico, el modelo SERVQUAL, adaptado a la realidad universitaria, y considerando solo las percepciones de la calidad de servicio.

La aplicación del instrumento en la Escuela de Artes de la UABC, permitió la validación del instrumento para futuras aplicaciones en el sector universitario mexicano.

Adicionalmente, se determinaron las dimensiones subyacentes a la calidad deservicio prestado, mediante el uso de métodos estadísticos multivariantes como el análisis de factores. Los resultados indican que la escala obtenida es un instrumento fiable y válido para evaluar la calidad percibida por los estudiantes en los servicios prestados en la institución bajo estudio, y que puede aplicarse, previa determinación de la adecuación y pertinencia, en otras.

Velásquez, T. (2008) en *Planeamiento estratégico y calidad del servicio educativo en las I.E. públicas secundarias de Imperial-Cañete*, tesis para optar el Grado de Magíster en Educación en Gestión de la Educación, usó el método de Investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo y correlacional, Diseño No Experimental, y utilizó el corte transversal para recoger la información en un solo momento y en un tiempo único.

El objeto de estudio de la presente investigación fue la Planificación Estratégica y su relación con la Calidad del Servicio educativo en el periodo 2008. Los resultados del estudio muestran que existe una relación directa y significativa entre el Planeamiento Estratégico y la Calidad del Servicio Educativo en las I.E. Públicas Secundarias del distrito de Imperial, provincia de Cañete.

Utilizando el Modelo de Regresión y el Análisis de Varianza de medidas repetidas en la evaluación de la calidad educativa de las Instituciones educativas de Cañete, se aprecia que la IE 20147, según la percepción de los encuestados, es la que alcanza los mejores promedios, La Correlación Conjunta hallada entre la calidad del servicio educativo es positiva y directa, y alcanzó un 84.9%.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Modelo de Gestión EFQM

El modelo de la EFQM (European Foundation for Quality Management), organización que se ha dedicado a "tangibilizar" los principios de la calidad total para que sean aplicables a las organizaciones, facilita la comprensión de las dimensiones más relevantes de una amplia realidad, en este caso de un Sistema de Gestión que configura "una forma de hacer empresa", según (EFQM, 2003).

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue fundada en 1988 por 14 empresas europeas líderes en su sector, con el apoyo de la Comisión Europea, con el objeto de ayudar a las

empresas europeas a ser más competitivas en el mercado mundial. En la actualidad cuenta con más de 800 miembros y su papel es decisivo en el logro de la eficiencia de las organizaciones.

El modelo Europeo para la Excelencia Empresarial, se desarrolló en 1991 en consonancia con los modelos Malcolm Baldrige en los EE.UU y el premio Deming en Japón, como marco para la autoevaluación de las organizaciones y como base para evaluar las solicitudes de Premio Europeo de la Calidad, que fue concedido por primera vez en 1992.

En 1999 y tras un proceso de revisión que duro dos años se presentó la versión actual del modelo que paso a denominarse Modelo EFQM de Excelencia.

El modelo EFQM recoge a través de una estructura lógica, el conjunto de factores que afectan a la gestión de las organizaciones, como las relaciones que estos guardan entre sí con el fin de orientarlas hacia la excelencia.

2.2.1.1. Conceptos fundamentales de la Excelencia

2. Conceptos fundamentales de la Excelencia



<http://www.efqm.org/>

Precisando:

Orientación hacia los resultados: La excelencia consiste en alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización.

Orientación al cliente: La excelencia consiste en crear valor sostenido para el cliente.

Liderazgo y coherencia: Excelencia es ejercer un liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que, sea coherente en toda la organización.

Gestión por procesos y hechos: Excelencia es gestionar la organización mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos, independientes e interrelacionados.

Desarrollo e implicación de las personas: Excelencia es maximizar la contribución de los empleados a través de su desarrollo e implicación.

Proceso continuo de Aprendizaje, Innovación y Mejora: Excelencia es desafiar el Status Quo y hacer realidad el cambio aprovechando el aprendizaje para crear innovación y oportunidades de mejora.

Desarrollo de Alianzas: Excelencia es desarrollar y mantener alianzas que añaden valor.

Responsabilidad Social de la organización: Excelencia es exceder el marco legal mínimo en el que opera la organización y esforzarse por comprender y dar respuesta a las expectativas que tienen sus grupos de interés en la sociedad.

2.2.1.2. Modelo EFQM en Perú

El modelo se aplica en más de 38 países en todo el mundo. En Latinoamérica se han dado muy buenos resultados en países como México, el Salvador, Venezuela, Ecuador, Colombia y Chile.

“Muchos son los logros que alcanza un Centro Educativo en la implantación del modelo pero sin duda podemos decir

que la revisión de los procesos del Centro y la orientación de los mismos hacia la satisfacción de los clientes, supone siempre una mejora en los alumnos y en las familias, pero también en el propio personal del Centro”, (Dr. Albert Sendra). En Perú se presentó a los colegios de Lima, el modelo en enero del 2014.

Año a año se viene incrementando las escuelas educativas que aplican el Modelo en nuestro país.

La estructura del Modelo EFQM está configurada por nueve criterios que agrupan estos factores de gestión.

1. Liderazgo
2. Política y estrategia
3. Personas
4. Alianzas y recursos
5. Procesos
6. Resultados en las personas
7. Resultados en los clientes
8. Resultados en la sociedad
9. Resultados en la organización.

Los cinco primeros criterios se denominan “Agentes Facilitadores”, ya que son las palancas que las organizaciones mueven para obtener los “Resultados” (criterios 6 al 9).

El modelo no da soluciones, sino orientaciones, y es útil por las siguientes razones:

- Da coherencia y visión integrada de la gestión.
- Ayuda a no olvidar ningún elemento importante mediante la revisión estructurada de criterios y subcriterios.
- Es un lenguaje común, interno y externo, que permite comparar nuestra gestión con la de otros.
- Sirve como herramienta de ayuda para conocer mejor la organización e, incluso, evaluar y medir el grado de avance hacia la excelencia.

- Es una guía que inspira la mejora continua a través de la autoevaluación, ayudando a identificar sistemáticamente áreas de mejora y puntos fuertes.

Es importante resaltar que el modelo concede especial importancia tanto a los resultados de desempeño de cada criterio de resultados como a las percepciones que las partes interesadas tienen de estos resultados en cada uno de ellos.

2.2.1.3. Beneficios del uso del EFQM

Utilizar el modelo europeo de excelencia es una decisión estratégica que aporta una serie de beneficios a las organizaciones que deciden realizar el proceso de autoevaluación.

Una organización que decide utilizar este modelo de autoevaluación puede lograr:

- Identificar las áreas de mejora más relevantes de su organización de una manera consensuada.
- Conocer cuáles son sus puntos fuertes en la gestión de su organización.
- No olvidar en el análisis de su organización áreas de gestión que de otra forma no se tendrían en cuenta por desconocimiento o por determinadas actitudes o políticas.
- Reducir considerablemente la subjetividad que supone valorar un concepto como la excelencia en una organización con varias personas.
- Involucrar en el proceso de autoevaluación al personal de la organización, introduciendo en el mismo concepto y valores relacionados con la excelencia.
- Comunicar al resto del personal los cambios significativos seleccionados para su organización.
- Fomentar el trabajo en equipo y aumentar la participación efectiva de todos sus colaboradores ante un reto común.

Si opta al premio o a los sellos de excelencia, además consigue:

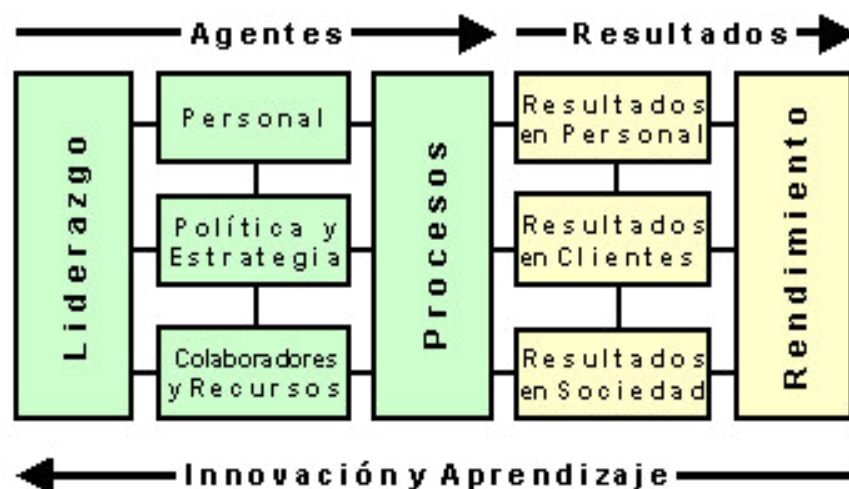
- Estimular al equipo de trabajo con la consecución de un objetivo común cuantificable: el reconocimiento externo.
- Obtener información complementaria a la autoevaluación a través del equipo de evaluadores externos sobre los puntos fuertes y las oportunidades de mejora en cada uno de los criterios y subcriterios del modelo europeo de excelencia.
- Poder compararse a nivel global con otras organizaciones.

Es importante destacar la utilización por EFQM de la palabra autoevaluación y no de la palabra evaluación. Efectivamente, el modelo ha sido concebido como una herramienta de autoevaluación. Es decir, una herramienta con la que una misma organización analiza, descubre y consensua sus propios puntos fuertes y áreas de mejora. En definitiva una organización que recorriendo “el camino” de la autoevaluación aprende sobre sí misma.

2.2.1.4. La Estructura del Modelo

El modelo europeo de excelencia consta de nueve criterios:

- Cinco criterios facilitan la gestión y se agrupan en “agentes facilitadores”.
- Cuatro criterios son de “resultados”.



La filosofía general de gestión que está en el modelo es la siguiente: los resultados excelentes con respecto al rendimiento de la organización, a los clientes, las personas y la sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la organización, las alianzas y recursos, y los procesos.

Los cinco criterios “agentes facilitadores” (o lo que es lo mismo, cómo se consiguen los resultados) cubren todo aquello que una organización debe hacer y la forma cómo debe hacerlo en cada una de las 5 áreas planteadas.

Cada uno de los criterios se centra en un concepto de gestión determinado: liderazgo, gestión de las personas, de la estrategia, y muchos de ellos tienen interrelaciones evidentes entre sí.

Cada criterio, cuenta con cinco subcriterios (excepto en el caso del criterio Política y estrategia, que son cuatro), que definen más concretamente las áreas que deben tenerse en cuenta para su evaluación.

A su vez, los subcriterios incluyen orientaciones sobre prácticas de gestión concretas que la organización debe evaluar. A estas orientaciones el modelo les llama “elementos a considerar”, reforzando la idea de que no todas deben ser consideradas obligatoriamente para ser evaluadas, sino sólo aquellas adecuadas y aplicables a nuestra organización.

Además, como hemos apuntado anteriormente, estas orientaciones no son normativas ni prescriptivas. Son áreas de análisis que propone el modelo sobre las que cada organización debe reflexionar e identificar así puntos fuertes o áreas de mejora.

2.2.1.5. Orientación hacia los resultados:

Concepto: La excelencia consiste en alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización.

Cómo se pone en práctica este concepto: En el entorno rápidamente cambiante que caracteriza al mundo actual, las organizaciones excelentes son ágiles, flexibles y capaces de responder a los cambios, a menudo rápido y frecuente, de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Las organizaciones excelentes miden y anticipan las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, dan seguimiento a sus expectativas y percepciones y supervisan y analizan el comportamiento de otras organizaciones.

Asimismo recogen información de grupos de interés actuales y futuros, utilizándola para establecer, implantar y revisar sus políticas, estrategias, objetivos, medidas y planes a corto, medio y largo plazo.

2.2.1.6. Orientación hacia el cliente:

Concepto: La excelencia consiste en crear valor sostenido para el cliente.

Cómo se pone en práctica este concepto: Las organizaciones excelentes conocen y comprenden en profundidad a sus clientes.

Están convencidas de que el cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio; así como de que la mejor manera de lograr mayores cotas de fidelidad y retención de clientes e incrementar su cuota de mercado es mediante una orientación clara hacia las necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales.

Estas organizaciones responden a las necesidades y expectativas que sus clientes tienen en cada momento y, cuando resulta conveniente, segmentan a sus clientes para mejorar la eficacia de su respuesta.

Las organizaciones excelentes dan seguimiento a las actividades de sus competidores y entienden cuál es su ventaja competitiva; anticipan de manera eficaz cuáles serán las necesidades y expectativas de sus clientes y actúan en el presente para satisfacerlas y, si es posible, excederlas; dan seguimiento y analizan las experiencias y percepciones de sus clientes y, cuando algo va mal, responden con rapidez y de forma eficaz.

Asimismo, establecen y mantienen excelentes relaciones con todos sus clientes.

2.2.1.7. Liderazgo y constancia de objetivos:

Concepto: Excelencia es un logro superior, es un valor máximo, producto de ejercer un liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que, además, sea coherente en toda la organización.

Cómo se pone en práctica este concepto: Las organizaciones excelentes cuentan con líderes que establecen y comunican una dirección clara a su organización y que, al hacerlo, unen y motivan a los demás líderes para que con su comportamiento sirvan de fuente de inspiración a sus colaboradores.

Los líderes establecen valores y principios éticos y desarrollan una cultura y un sistema de gobierno de la organización que ofrece a sus grupos de interés una identidad y un atractivo únicos.

Todos los líderes de estas organizaciones, sea cual sea su nivel en la misma, motivan y estimulan de manera continua

a sus colaboradores hacia la excelencia y, al hacerlo, sirven de modelo de referencia para los demás en cuanto a comportamiento y rendimiento.

Lideran mediante el ejemplo, dando reconocimiento a los diferentes grupos de interés y trabajando con ellos en actividades conjuntas de mejora. En momentos difíciles muestran una coherencia y firmeza que inspira confianza y compromiso a los grupos de interés.

Al mismo tiempo, demuestran capacidad para adaptar y reorientar la dirección de su organización en función del entorno externo que se mueve con rapidez y cambia constantemente, logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.

2.2.1.8. Gestión por procesos y hechos:

Concepto: Excelencia es gestionar la organización mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos, interdependientes e interrelacionados.

Cómo se pone en práctica este concepto: Las organizaciones excelentes cuentan con un sistema de gestión eficaz y eficiente basado en las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés y diseñado para satisfacerlas.

Un conjunto de procesos claro e integrado hace posible y garantiza la implantación sistemática de las políticas, estrategias, objetivos y planes de la organización.

Estos procesos se despliegan, gestionan y mejoran de forma eficaz en las actividades diarias de la organización. Las decisiones se basan en una información – fiable y basada en datos – de los resultados actuales y previstos, de la capacidad de los procesos y sistemas, las necesidades, expectativas y experiencias de los grupos de

interés, y el rendimiento de otras organizaciones, incluido, cuando así conviene, el de la competencia.

Se identifican los riesgos a partir de medidas de rendimiento sólidas, gestionándose de manera eficaz. La organización está gobernada con gran profesionalidad y alcanza y excede todos los requisitos que desde el exterior se le exigen.

Se identifican e implantan las medidas preventivas adecuadas, inspirando y manteniendo altos niveles de confianza en los grupos de interés.

2.2.1.9. Desarrollo e implicación de las personas

Concepto: Excelencia es maximizar la contribución de los empleados a través de su desarrollo e implicación.

Cómo se pone en práctica este concepto: Las organizaciones excelentes identifican y comprenden las competencias necesarias para implantar sus políticas, estrategias, objetivos y planes, tanto en la actualidad como en el futuro.

Para alcanzar dichas competencias, contratan y desarrollan profesionalmente a las personas brindándoles en todo momento un apoyo activo y positivo. Las organizaciones excelentes fomentan y apoyan el desarrollo del personal, permitiendo a las personas hacer realidad y desarrollar su pleno potencial. Así, preparan a las personas para superar y adaptarse a cualquier cambio, ya sea de tipo operativo o que requiera nuevas capacidades personales.

Las organizaciones excelentes reconocen la importancia creciente del capital intelectual de quienes las integran y utilizan su conocimiento en beneficio de toda la organización. Se esfuerzan por atender, recompensar y dar reconocimiento a las personas de modo que se incremente su compromiso y fidelidad a la organización.

Asimismo, maximizan la implicación potencial y activa de las personas mediante valores compartidos y una cultura de confianza, transparencia, y delegación y asunción de responsabilidades. Las organizaciones excelentes aprovechan la implicación de las personas para generar e implantar ideas de mejora.

2.2.1.10. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora:

Concepto: Excelencia es desafiar el status quo y hacer realidad el cambio aprovechando el aprendizaje para crear innovación y oportunidades de mejora.

Cómo se pone en práctica este concepto: Las organizaciones excelentes aprenden continuamente tanto de sus actividades y resultados, como de las actividades y resultados de los demás. Asimismo, practican un benchmarking riguroso, interno y externo, y recogen y comparten el conocimiento de las personas que las integran para maximizar el aprendizaje de toda la organización.

Tienen una mentalidad abierta para aceptar y utilizar las ideas de todos los grupos de interés. Animar a las personas a ver más allá del día a día y de las capacidades actuales. Guardan celosamente su propiedad intelectual y la aprovechan para obtener beneficios comerciales cuando resulta conveniente.

Las personas que las integran desafían constantemente el status quo y buscan oportunidades de innovación y mejora continuas que añaden valor.

2.2.1.11. Desarrollo de alianzas mutuamente beneficiosas:

Concepto: Excelencia es desarrollar y mantener alianzas que añaden valor.

Cómo se pone en práctica este concepto: Las organizaciones excelentes reconocen que en el mundo de

hoy, cada vez más exigente y en cambio continuo, el éxito puede depender de las alianzas que establezcan.

Así, buscan establecer y desarrollar alianzas con otras organizaciones. Estas alianzas, que les permiten dar mayor valor a sus grupos de interés optimizando las competencias clave, pueden establecerse con clientes, sociedad, proveedores e incluso competidores, y se basan en un beneficio mutuo claramente identificado.

Los partners trabajan juntos para alcanzar objetivos comunes, apoyándose unos a otros con su experiencia, recursos y conocimientos, y construyendo una relación duradera basada en la confianza mutua, el respeto y la transparencia.

2.2.1.12. Responsabilidad social de la organización:

Concepto: Excelencia es exceder el marco legal mínimo en el que opera la organización y esforzarse por comprender y dar respuesta a las expectativas que tienen sus grupos de interés en la sociedad.

Cómo se pone en práctica este concepto: Las organizaciones excelentes adoptan un estricto enfoque ético, siendo transparentes y dando cuenta a sus grupos de interés, de su rendimiento como organización responsable. Tienen muy presente, y fomentan activamente, la responsabilidad social y la defensa del medio ambiente tanto del hoy como del mañana. La responsabilidad social de la organización está definida en sus valores e integrada en la organización.

Mediante un compromiso público y transparente, que contempla a todos los grupos de interés, estas organizaciones satisfacen y exceden las expectativas,

normativas y leyes de ámbito local, y cuando resulta adecuado, mundial.

Además de gestionar los riesgos, buscan y fomentan las oportunidades de colaborar con la sociedad en proyectos mutuamente beneficiosos, fomentando y manteniendo un algo nivel de confianza en ellas por parte de sus grupos de interés. Son conscientes de su impacto en la comunidad actual y futura y se preocupan por reducir al mínimo cualquier impacto adverso.

2.2.1.13. PDCA Y REDER

En realidad son cuatro áreas de reflexión (en lugar de sólo una), para identificar áreas de mejora en cualquier práctica de gestión analizada. Podemos identificar áreas de mejora en nuestra forma de planificar.

Por supuesto, debemos identificar mejoras en nuestra forma de ejecutar lo planificado. También en nuestra forma de medir lo ejecutado, y por último, en nuestra forma de mejorar lo ejecutado y/o planificado.

Por lo tanto el motor de análisis empleado en la autoevaluación que subyace en el modelo se basa en los cuatro elementos que corresponden al ciclo PDCA.



<http://calidadafacemepico2016ii.wikidot.com/wiki:ciclo-pdca>

Este concepto establece que una organización necesita:

- **P (plan):** Planificar y desarrollar una sólida metodología para producir los resultados requeridos, tanto ahora como en el futuro, basándose en una mentalidad innovadora.
- **D (do):** Implantar la metodología de un modo sistemático para garantizar su plena y efectiva puesta en práctica, alineando el despliegue del método, uno tras otro, cuando así proceda.
- **C (check):** Evaluar la eficiencia y eficacia del método formulado y la implantación de los mismos, con base en un seguimiento y un análisis de los resultados (indicadores) conseguidos y en actividades de indagación tales como las valoraciones comparativas y las evaluaciones.
- **A (act):** Valorando esta información, identificar, jerarquizar, planificar y llevar a la práctica las mejoras que resulten necesarias.

REDER: El modelo EFQM nos proporciona la herramienta para que analicemos estos cuatro elementos en cada práctica de gestión propuesta a lo largo de sus criterios y subcriterios.

A esta herramienta la denomina REDER.



<http://www.sk/reder>

Si aplicamos correctamente esta herramienta, no sólo identificaremos puntos fuertes y áreas de mejora dependiendo de si hacemos o no hacemos lo que propone el modelo.

Además, identificaremos áreas de mejora en nuestra forma de planificar, en nuestra forma de medir y en nuestra forma de mejorar lo que propone el modelo.

En realidad el acrónimo REDER representa las siglas de los siguientes conceptos: Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión.

Resultados: Son los resultados deseados por la organización en sus diferentes áreas de gestión. Estos resultados son en realidad los indicadores que se utilizarán para medir la excelencia de las prácticas de gestión planificadas y desplegadas por la organización.

Enfoque: Se refiere a la fase de planificación (se trata de la P ó plan). El enfoque es la etapa en la que se definen los procesos necesarios para realizar nuestro trabajo. Estos procesos deben estar claramente definidos y tener en cuenta las informaciones o resultados de otras áreas de la organización para desarrollarse de manera eficaz.

Despliegue: Se trata de la puesta en práctica de los procesos definidos en el enfoque (o sea la D ó do). La aplicación de los procesos definidos de un modo sistemático, refuerza las políticas y estrategias de la organización en su aplicación día a día.

Evaluación: La evaluación se refiere a la excelencia con que se realiza la medición y la evaluación de los procesos definidos y su aplicación (la C ó check).

Esta evaluación se realizará mediante la observación de los resultados o indicadores obtenidos principalmente.

Revisión: Fruto de la revisión de las mediciones efectuadas tienen lugar las actividades de aprendizaje con las que

identificar, jerarquizar, planificar y poner en práctica las mejoras (la A ó act).

Como hemos apuntado REDER y PDCA están refiriéndose a los mismos conceptos. La única diferencia es que REDER añade la necesidad de disponer de unos resultados o indicadores para realizar la evaluación correspondiente, tal y como se indica en la figura siguiente.

Así pues el concepto REDER establece que una organización necesita:

- Determinar los resultados que busca conseguir, como parte de su proceso definido por su política y estrategia. Estos resultados abarcan el desempeño financiero y operativo de la organización y las percepciones de todos los grupos de interés involucrados.
- Planificar y desarrollar una sólida metodología para producir los resultados requeridos, tanto ahora como en el futuro, basándose en una mentalidad innovadora.
- Implantar la metodología de un modo sistemático para garantizar su plena y efectiva puesta en práctica, alineando el despliegue del método, uno tras otro, cuando así proceda.
- Evaluar la eficiencia y eficacia de los métodos formulados y la implantación de los mismos, en base a un seguimiento y un análisis de los resultados conseguidos.
- En base a la información anterior, identificar, jerarquizar, planificar y llevar a la práctica las mejoras que resulten necesarias.

Los términos de las hojas REDER

Hoja REDER para los agentes facilitadores (criterios 1 A 5)

Existen cinco agentes facilitadores:

- 1.- Liderazgo,
- 2.- Política y Estrategia,

- 3.- Personas,
- 4.- Alianzas y Recursos,
- 5.- Procesos.

Como hemos expuesto con anterioridad, cada uno de los agentes facilitadores debe ser analizado desde varias perspectivas. Estas perspectivas son: su enfoque, su forma de desplegarlo, y la manera de evaluarlo y revisarlo.

2.2.1.4. Criterios Del Modelo EFQM

Según (EFQM, 2003), los criterios del modelo EFQM son:

1. Liderazgo: Los líderes excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos, reorientan la organización cuando es necesario. (Integrado por cinco elementos: sobre el desarrollo de la misión, visión, valores y principios éticos, implicación del personal para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua. Interactúan con clientes y colaboradores, refuerzan la cultura de excelencia en las personas, definen e impulsan el cambio en la organización).

2. Estrategia: Las organizaciones excelentes implantan la visión, la misión y los valores y desarrollan la estrategia centrada en los grupos de interés, y desarrollan y despliegan las políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia de la organización. (Integrado por cuatro elementos: La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras, en la información de indicadores de rendimiento, investigación, aprendizaje, actividades externas, se desarrolla, revisa y actualiza, se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave).

3. *Personas:* Las organizaciones excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran. Fomentan la justicia y la igualdad e implican a las personas. (Integrado por cinco elementos: Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos. Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas. Implicación y asunción de responsabilidades por las personas. Existencia de diálogo. Reconocimiento y atención a las personas).

4. *Alianzas y recursos:* Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, comunidad y medio ambiente. (Integrado por cinco elementos: Gestión de alianzas externas. Gestión de los recursos económicos y financieros. Gestión de edificios, equipos y materiales. Gestión de la tecnología. Gestión de la información y del conocimiento).

5. *Procesos:* Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y grupos interesados, y generar cada vez mayor valor para ellos. (Integrado por cinco elementos: Diseño y gestión sistemática de los procesos. (Investiga las necesidades de los clientes y del personal. Elabora el plan de educación y formación del centro. Plan de enseñanza, de evaluación de los alumnos y de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Desarrollo de actividades extraescolares y complementarias. Procesos de dirección en todos los niveles. Relaciones y comunicación con los clientes e interesados. Gestión de nuevos alumnos) (Comprobación de mejora continuada de los resultados, en coherencia con los requerimientos y necesidades explícitas e implícitas.

Establece indicadores sobre los resultados de los procesos y fija objetivos de mejora. Gestión y apoyo a la implantación de cambios a través del control del proyecto, verificación, formación y revisión. Revisa los procesos clave para asegurar su progreso y garantizar su éxito).

6. Resultados en los clientes: Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva los resultados que esperan se alcancen en el alumno, y su familia, en relación con lo que está definido en su misión. (Percepción de padres y alumnos de la educación y formación que da el centro). (Integrado por dos elementos: Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento).

7. Resultados en el personal: Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva los resultados que esperan que se alcancen en las personas que la integran. (Expectativas generadas por el Proyecto Educativo del centro (enfoque metodológico, exigencia). Satisfacción por la metodología de enseñanza y formativa. (Resultados académicos). (Integrado por dos elementos: Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento).

8. Resultados en la sociedad: Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva los resultados que esperan que se alcancen en la sociedad. (Integrado por dos elementos: Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento).

9. Resultados clave de la organización: Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva los resultados que esperan que se alcancen con respecto a los elementos clave de su política y estrategia. (Indicadores de los resultados educativos y de otros servicios prestados por el centro).

2.2.2 Calidad de Servicio Educativo

2.2.2.1. Conceptualización de Calidad del Servicio educativo

La calidad del servicio educativo implica el logro de los objetivos propuestos en el planeamiento estratégico de la organización, según lo sostiene Francisco Farro (Farro C. 1999 pp.49-67), tales objetivos se pueden plasmar en los siguientes rubros.

- a. Mejoramiento de los procesos de planeamiento y gestión institucional.
- b. Mejoramiento de los procesos pedagógicos del aprendizaje.
- c. Mejoramiento de los procesos pedagógicos de la enseñanza, estudio investigación y desarrollo de habilidades.
- d. Mejoramiento del proceso de práctica de valores y actitudes como el orden de puntualidad, constancia, eficacia, eficiencia, etc.

Para García. (1998), en su *Evaluación de la Calidad educativa* (García 1998, p. 106), la calidad de la educación es como una espiral ascendente ya que siempre es posible pretender más calidad.

Para el autor, no se puede hablar de “núcleos aceptables” de calidad ya que siempre tenemos que estar insatisfechos con los niveles de calidad alcanzados.

García (1998) señala que la calidad de la educación no es sinónimo de educación eficiente ni eficaz porque es un proceso de mejora continua y para siempre, que supone eficiencia es decir la capacidad de producir lo máximo con el mínimo tiempo y energía y que implica eficacia, en el sentido de poseer la capacidad de lograr los objetivos propuestos.

Senlle y Gutiérrez (2005, pp. 15 y 16), sostiene que la calidad de la educación entre otras ideas es:

a. Un cambio cultural permanente, La calidad es un camino y no un logro limitado.

b. Una metodología para gestionar la educación

c. La aplicación sistemática de modelos ya creados y adoptados internacionalmente para gestionar organizaciones como la Fundación Europea para la gestión de la calidad (EFQM) y las normas de la serie (ISO) 9000 :2000.

d. Un compromiso de las autoridades para la mejora continúa de los procesos educativos.

e. Una forma de lograr resultados medibles.

f. Un fenómeno que implica el desarrollo social.

g. Un concepto que permite entender la educación como un proceso continuo.

h. Un proceso que permite el reciclaje y la reactualización de docentes en el uso de métodos y sistemas para el tratamiento de las relaciones personales y las interacciones.

i. Un proceso que debe tener en cuenta las necesidades de los clientes en la educación. Los clientes primarios, considerados los educandos, los clientes secundarios: la familia, y los terciarios: la sociedad.

j. Un proceso que supone el desarrollo de la competencia.

k. Un concepto que posibilita poner en común los requerimientos empresariales y sociales con la educación en formación.

l. Un aspecto que supone el análisis de las necesidades sociales, tanto de organizaciones como de empresas.

m. Un proceso que supone el análisis de las necesidades y expectativas de los educandos.

n. Un proceso que se orienta a formar ciudadanos aptos para la convivencia armónica y pacífica.

o. Un aspecto que exige implantar una educación para el saber ser y el saber hacer.

p. Un proceso que permite formar personas para su actuación social.

2.2.2.2. Niveles de Excelencia del Servicio Educativo

Para que un servicio educativo alcance niveles de excelencia debe considerarse, en opinión de Pérez, R. (1998, p.87), los siguientes aspectos:

a. Un clima institucional coherente en el que se vivan los valores propuestos en el proyecto educativo.

b. La base de la acción educativa reside en el logro de una sólida formación intelectual, orientada a conseguir que los educandos además de saber cosas, aprendan a pensar, a razonar, a poseer y a aplicar criterios propicios para valorar y lograr así la autonomía intelectual que es el soporte de una autonomía moral.

c. Metodológicamente, la enseñanza debe orientarse aprendizajes no superficiales, para suscitar en el alumno un conocimiento profundo de las cosas.

d. Desarrollo del juicio moral a través de la valoración de las instituciones que se presentan tanto en los contenidos de la asignatura como en los acontecimientos de la vida social.

e. Ejercicio ordinario de los valores para los alumnos. La debe ofrecer ocasiones para elegir y comprometerse, para ejercer su libertad y ser responsables de sus actos.

f. Conexión de la Institución Educativa con su comunidad, creando oportunidades para que el alumno pueda ejercitar, en la realidad que le rodea, los valores que libremente seleccione.

2.2.2.3. La satisfacción de los estudiantes como identificador de calidad

La satisfacción de los alumnos equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación.

Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen.

También se integra en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales, sobre todo en las edades tempranas.

El grado de satisfacción de los alumnos se extiende a ámbitos como:

- ***Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas*** referidas a la habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones (ventilación, sol, luz, aire) y de los servicios, espacios para la enseñanza, el estudio y el ocio (aulas, laboratorio, gimnasio, comedor, patio), mobiliario, transporte, etc.
- ***Satisfacción por su seguridad vital*** que se concreta en la seguridad del edificio, del mobiliario, del transporte, de las zonas de recreo, del gimnasio, etc.
- ***Satisfacción por la seguridad económica*** en cuanto que se garantiza la no discriminación por motivos económicos en la realización de las actividades educativas del centro, en las extraescolares, en los servicios complementarios, en los materiales didácticos, etc.

- ***Satisfacción por la seguridad emocional*** que le garantice el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de su personalidad. Trato afectuoso del director, de los profesores, del personal del centro, de sus compañeros, etc.
- ***Satisfacción por la pertenencia al centro o clase*** que se deriva de la realidad de ser miembro del grupo en cuestión. Aceptación de los diferentes miembros de la comunidad educativa.
- ***Satisfacción por el sistema de trabajo*** en relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, recursos disponibles, acceso a la biblioteca, uso de los medios audiovisuales, acción tutorial, metodología, sistema de evaluación, participación, etc.
- ***Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal*** que los miembros del centro o de la clase tienen sobre sus logros. Reconocimiento por los distintos miembros de la comunidad educativa.
- ***Satisfacción por la autorrealización personal*** en cuanto a las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, etc.

Esta satisfacción se concreta en aspectos como la libertad de que goza en el centro, en el aula, autonomía de trabajo, desarrollo de la creatividad, actividades artísticas, etc.

2.2.2.4. La satisfacción del personal del centro como indicador de calidad

Este indicador engloba a todas las personas que hacen posible el funcionamiento del centro: profesores, personal administrativo y de mantenimiento, etc.

Los aspectos a tener en cuenta son:

- Satisfacción por las condiciones materiales como retribuciones económicas, vacaciones, seguridad del

edificio e higiene, aulas y espacio de enseñanza-aprendizaje, mobiliario, recursos didácticos, horario, etc.

- Satisfacción por la seguridad básica en la profesión en relación con la estabilidad laboral, movilidad profesional (dentro del centro y con otros centros), formación inicial, formación continua, etc.
- Satisfacción por la estructura de funcionamiento institucional como miembro de la organización, por lo que cabe considerar organización del centro (equipo directivo, servicios de apoyo, servicios de apoyo asistencial, servicios auxiliares, etc.); documentos organizativos (Proyecto Educativo, Proyecto Curricular, Reglamento de Régimen Interior, Programación General Anual, programación de aula, etc.); clima de trabajo (relaciones con los distintos miembros y cargos, cauces de participación, trabajo en equipo, coordinación, etc.)
- Satisfacción por los resultados alcanzados independientemente de la que tengan otros sectores o servicios administrativos en cuanto a valores desarrollados, calificaciones, conocimientos adquiridos, hábitos de estudio, comportamiento general, etc.
- Satisfacción por el prestigio profesional en cuanto al reconocimiento social por las sociedad en general, las autoridades administrativas, etc.; reconocimiento institucional interno, la formación desarrollada, el ejercicio profesional, la autonomía de trabajo, etc.

2.2.2.5. Predictores de calidad en los centros educativos

En la mayoría de los estudios que se han realizado sobre escuelas eficaces se señala como factores determinantes la existencia de un fuerte liderazgo educativo, un contexto organizado y seguro, la adquisición de destrezas básicas, las expectativas de los alumnos, etc.

Pero es evidente que la eficacia de tales factores está condicionada por el contexto social y cultural, las estrategias de la institución, la gestión de los recursos materiales, personales y funcionales, la metodología, etc.

A efectos de sistematizar los componentes impulsores de la calidad, vamos a señalar los más destacados comenzando por aquellos que están dentro de la propia institución escolar.

2.2.2.5.1. La disponibilidad de medios materiales y personales como predictor de calidad.

En este apartado se engloban todos aquellos recursos de tipo personal o material que constituyen el patrimonio con el que la institución lleva a cabo su actuación. Incluimos los recursos materiales, el profesorado, personal no docente y alumnos:

Recursos materiales. Aunque no conocemos estudios contrastados de que exista una correlación inequívoca entre los resultados educativos y las condiciones físicas de los centros, no es menos cierto que unas buenas instalaciones y medios mejorarán los procesos de enseñanza-aprendizaje y favorecerá las condiciones de trabajo. Dentro de tales recursos hay que contemplar:

- **Edificios e instalaciones:**
 - Acomodación a los usuarios.
 - Adecuación a las actividades.
 - Utilización compartida (rentabilización).
 - Adecuación a los materiales a utilizar o Mobiliario
 - Adecuación a las instalaciones.
 - Adecuación a los alumnos.
 - Adecuación a las actividades.
- **Materiales didácticos**
 - Materiales de carácter científico-técnico
 - Libros

- Materiales audiovisuales.
- Materiales informáticos
- Telemática
- Materiales elaborados por profesores y alumnos.
- **Biblioteca**
- **Recursos económicos**
 - **El profesorado y otro personal docente.** Un apoyo fundamental para la potenciación de la calidad educativa radica en los profesores, que son promotores directos de la misma.
Entre las variables que influyen como predictores de la calidad educativa podemos señalar: formación inicial, estabilidad y permanencia, nivel formativo, formación continua, actitud (hacia el compromiso y la autodeterminación), salud laboral, experiencia profesional, liderazgo educativo, autosatisfacción profesional, etc.
 - **Personal no docente.** Se engloba tanto a los profesionales que ejercen funciones de apoyo educativo (servicio de orientación, logopeda, terapeuta, compensatoria, integración, etc.), médico, psicólogo, asistente social y personal administrativo y de servicios.
 - **Los alumnos.** Los alumnos son los que justifican la existencia de un centro educativo. Partiendo de esta premisa hay que tener en cuenta:
 - Ratio profesor/alumno.
 - Perfil de partida (capacidad intelectual, nivel de aspiración, actitud hacia la educación, procedencia sociocultural, etc.)
 - Asistencia escolar.

2.2.2.6. El diseño de estrategias de la institución, predictor de Calidad

Este bloque hace referencia a la concepción básica y a la organización estática de la institución, pero con la perspectiva de dinamizar el centro. Dentro del perfil organizativo hay que tener en cuenta:

- El sentido de la misión, es decir, la finalidad o razón de ser de la misma.
- La estructura organizativa (órganos unipersonales, órganos colegiados, órganos colegiados próximos).
- Principios de funcionamiento.
- Autonomía institucional.
- Horizontalidad de las estructuras jerárquicas.
- Clima relacional.
- Mejora e innovación continúa.
- Documentos de planificación.
- Proyecto educativo.
- Proyecto curricular
- Reglamento de Régimen Interior.
- Programación de aula o materia.
- Adecuación al contexto.

El contexto educativo en el sentido de funcionamiento del sistema en relación con el:

- Aprovechamiento adecuado de recursos humanos.
- Empleo de recursos institucionales.
- Adecuada gestión de los recursos materiales

Estructura integral del sistema educativo en relación con el marco normativo, el proceso evolutivo de los alumnos, igualdad de oportunidades, apoyo a los alumnos con necesidades educativas, atención a la interculturalidad, etc.

- Promoción directa de la calidad educativa con acciones como la investigación, proyectos de innovación, evaluación, etc.
- El contexto físico-social son determinantes fundamentales del rendimiento escolar con especial atención al:
 - Entorno físico.
 - Ubicación geográfica.
 - Nivel socioeconómico del contexto.
 - Recursos para el desarrollo educativo y cultural.

El contexto familiar ejerce una gran influencia en el rendimiento escolar y educativo de los alumnos. Del ámbito familiar hay que destacar:

- Nivel socio-cultural de la familia.
- Nivel socio-económico.
- Implicación de los padres en el desarrollo educativo de los hijos.

2.2.2.7. La gestión de recursos, predictor de calidad

Este punto hace referencia a la utilización de todos los recursos de que dispone el centro. Este apartado comprende aspectos como:

- **Gestión de recursos materiales** en relación con la incidencia que tiene sobre la calidad su utilización. Dentro de este bloque hay que señalar:
 - Edificio e instalaciones.
 - Mobiliario.
 - Materiales didácticos.
 - Biblioteca.
 - Mediateca.
 - Medios económicos.
- **Optimización de recursos humanos** por la gran influencia que tiene en la calidad de un centro. El profesorado es un factor esencial en el desarrollo y funcionamiento de la organización.
 - Principios generales (participación, comunicación, formación permanente, trabajo en equipo, incentivación, dedicación a la tarea, etc.
 - Gestión de personal docente.
 - Gestión de los alumnos (mantenimiento de expectativas elevadas, seguimiento de su progreso, participación, recompensa e incentivación del éxito, etc.

- Gestión de otros recursos personales: profesores de apoyo, profesionales especialistas, personal de administración y servicios, etc.
- **Funcionalización de los componentes organizativos** en el sentido de que se orienten a la calidad y la reflejen. Como componentes del modelo de organización social cabe señalar:
 - Tendencia permanente a la mejora continua.
 - Cultura institucional propia.
 - Clima interpersonal gratificante sentido de pertenencia a la institución, cohesión interna, sentimiento de solidaridad, sentimiento de seguridad, relaciones fluidas, facilidad en el intercambio de ideas, disponibilidad al consenso, cultivo de la responsabilidad, motivación por el mejoramiento continuo.
 - Continuidad o prevalencia.
 - Investigación innovadora.
 - Apertura a la comunidad.

2.2.2.8. La metodología educativa, predictor de calidad

Entendemos por metodología educativa la peculiar forma de realización de las funciones y tareas que se orientan a la consecución de objetivos educativos.

Dentro del tratamiento metodológico propio de un centro debieran estar presentes principios como:

- Previsión de las intervenciones didácticas (planificación con expresión de objetivos, actividades, etc.
- Acomodación al nivel de desarrollo de los alumnos.
- Adaptación al contexto.
- Mantenimiento de un clima positivamente interactivo.
- Motivación positiva.
- Estímulo a la creativa.
- Relaciones con la familia y la comunidad.
- Oferta de optativas y actividades extraescolares.

- Dedicación a la tarea.
- Evaluación frecuente de los alumnos.

2.2.2.9. El liderazgo educativo, predictor de calidad

En el modelo de calidad total que venimos propugnando para los centros educativos, el liderazgo educativo juega un papel esencial como predictor de calidad.

El liderazgo tiene que ser ejercido por el director y el equipo directivo en su ámbito de responsabilidad; pero también son líderes los coordinadores de equipos y los profesores en su aula.

Es conveniente tener en cuenta el:

- Liderazgo del Consejo Escolar.
- Liderazgo del equipo directivo.
- Liderazgo del director del centro (afectivo, visionario, profesional, cultural, formativo...).
- Liderazgo del tutor y del profesor:
- Diseñar de proyectos formativos.
- Promover clima de seguridad incentivadora.
- Sugerir materiales didácticos.
- Proveer tecnología educativa.
- Seleccionar experiencias formativas.
- Orientar los procesos de formación.
- Evaluar el proceso formativo.

CAPÍTULO III

ESTUDIO EMPÍRICO

3.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

A continuación, se presentan los resultados correspondientes al cumplimiento del objetivo principal e hipótesis principal planteado para el estudio.

3.1.1. Presentación de análisis de la variable: MODELO DE GESTIÓN EFQM

DIMENSION: LIDERAZGO-Encuesta Administrativos

TABLA N° 16

1.- ¿Están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

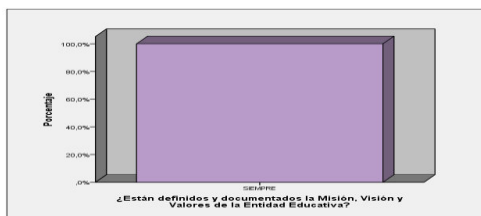


GRÁFICO N° 01

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa.

TABLA N° 17

2.- Para la definición de dichos principios, ¿Se han tenido en cuenta las expectativas de los clientes internos y externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

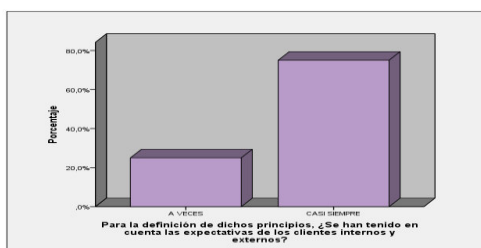


GRÁFICO N° 02

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa y el 25,0% señala que a veces.

TABLA N° 18

3.- ¿Los líderes establecen y apoyan las acciones para un correcto desarrollo de la Misión, Visión y Valores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	50,0	50,0	50,0
	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

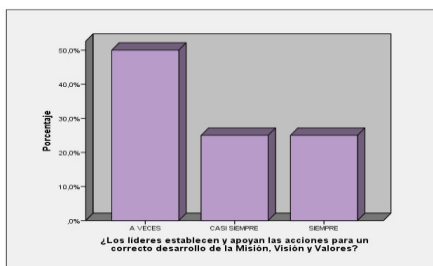


GRÁFICO N° 03

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que a veces los líderes establecen y apoyan las acciones para un correcto desarrollo de la Misión, Visión y Valores, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que siempre.

TABLA N° 19

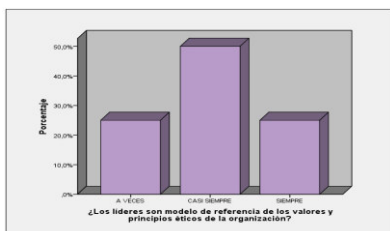
4.- ¿Los líderes son modelo de referencia de los valores y principios éticos de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 04



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre los líderes son modelo de referencia de los valores y principios éticos de la organización, el 25,0% señala que a veces y el 25,0% señala que siempre.

TABLA N° 20

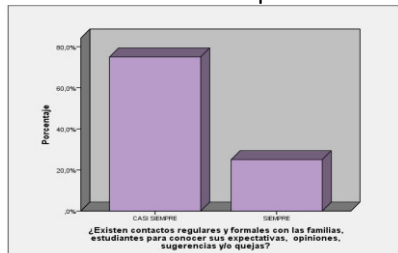
5.- ¿Existen contactos regulares y formales con las familias, estudiantes para conocer sus expectativas, opiniones, sugerencias y/o quejas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 05



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre existen contactos regulares y formales con las familias, estudiantes para conocer sus expectativas, opiniones, sugerencias y/o quejas y el 25,0% señala que siempre.

TABLA N° 21

6.- ¿Los líderes fomentan y favorecen la generación de ideas e impulsan proyectos de innovación y mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

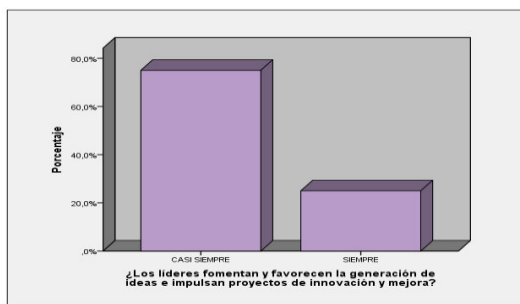


GRÁFICO N° 06

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre los líderes fomentan y favorecen la generación de ideas e impulsan proyectos de innovación y mejora y el 25,0% señala que siempre.

TABLA N° 22

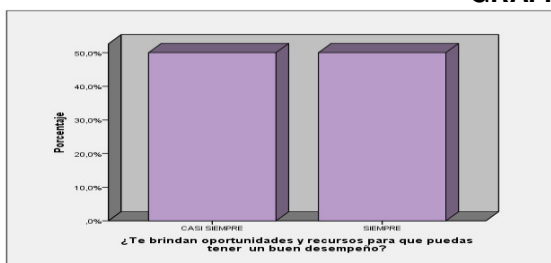
7.- ¿Te brindan oportunidades y recursos para que puedas tener un buen desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 07



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre se brindan oportunidades y recursos para que puedas tener un buen desempeño y el 50,0% señala que siempre.

TABLA N° 23

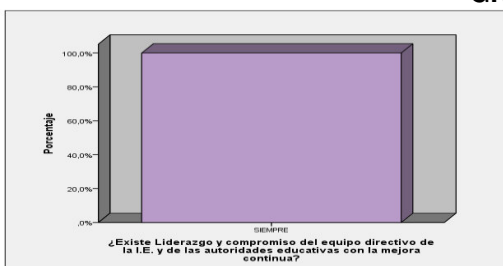
8.- ¿Existe Liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 08



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre existe Liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua.

TABLA N° 24

9.- ¿Te hacen partícipes para la elaboración de estrategias y planes para la mejora de la calidad educativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

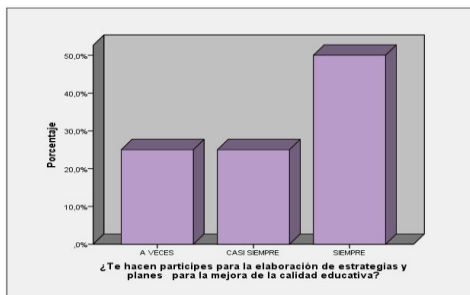


GRÁFICO N° 09

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se hacen partícipes para la elaboración de estrategias y planes para la mejora de la calidad educativa, el 25,0% señala que a veces y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 25

10.- ¿Se mide y revisa la eficacia de los cambios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.



GRÁFICO N° 10

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre se mide y revisa la eficacia de los cambios y el 50,0% señala que siempre.

DIMENSIÓN: ESTRATEGIA

TABLA N° 26

11.- ¿Se identifican las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias, por medio de encuestas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

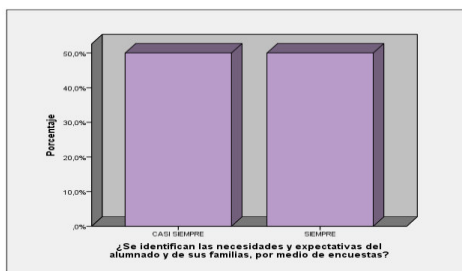


GRÁFICO N° 11

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre se identifican las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias, por medio de encuestas y el 50,0% señala que siempre.

TABLA N° 27

12.- ¿La institución cuenta con indicadores, analizan sus resultados y establecen conclusiones sobre su rendimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

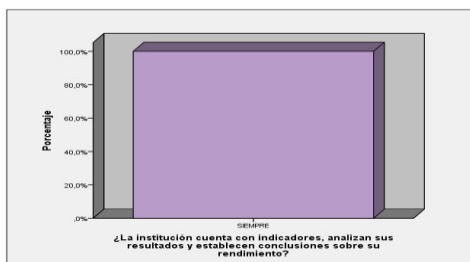


GRÁFICO N° 12

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre la institución cuenta con indicadores, analizan sus resultados y establecen conclusiones sobre su rendimiento.

TABLA N° 28

13.- ¿Se analizan los resultados de los indicadores para modificar estrategias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

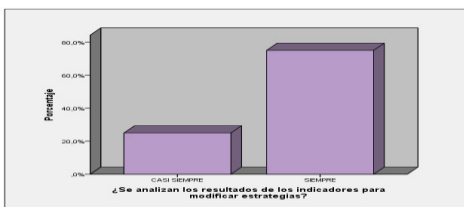


GRÁFICO N° 13

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se analizan los resultados de los indicadores para modificar estrategias y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 29

14.- ¿Desarrollan mecanismos para comparar resultados con otras organizaciones (benchmarking)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

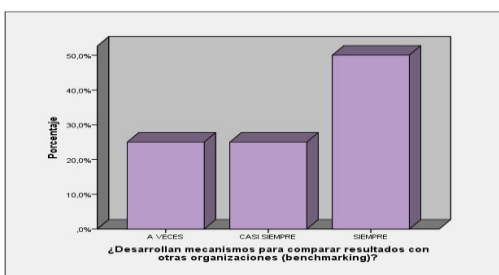


GRÁFICO N° 14

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se desarrollan mecanismos para comparar resultados con otras organizaciones (benchmarking), el 25,0% señala que a veces y el 25,0% señala que casi siempre.

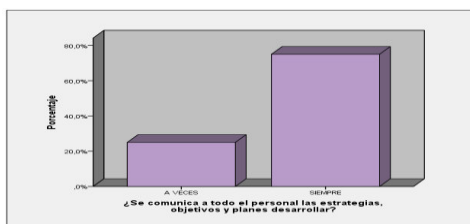
TABLA N° 30

15.- ¿Se comunica a todo el personal las estrategias, objetivos y planes desarrollar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 15

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se comunica a todo el personal las estrategias, objetivos y planes desarrollar y el 25,0% señala que a veces.

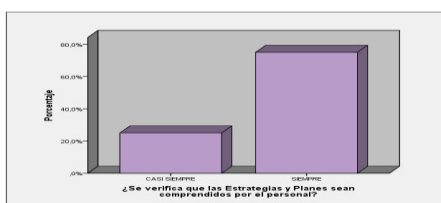
TABLA N° 31

16.- ¿Se verifica que las Estrategias y Planes sean comprendidos por el personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 16

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se verifica que las Estrategias y Planes sean comprendidos por el personal y el 25,0% señala que casi siempre.

DIMENSIÓN: PERSONAS

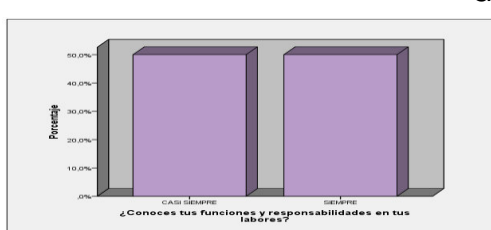
TABLA N° 32

17.- ¿Conoces tus funciones y responsabilidades en tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 17

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre conocen sus funciones y responsabilidades en sus labores y el 50,0% señala que casi siempre.

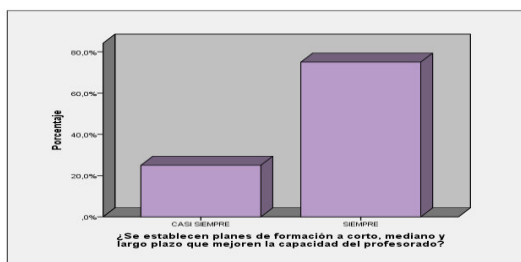
TABLA N° 33

18.- ¿Se establecen planes de formación a corto, mediano y largo plazo que mejoren la capacidad del profesorado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 18

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se establecen planes de formación a corto, mediano y largo plazo que mejoren la capacidad del profesorado y el 25,0% señala que casi siempre.

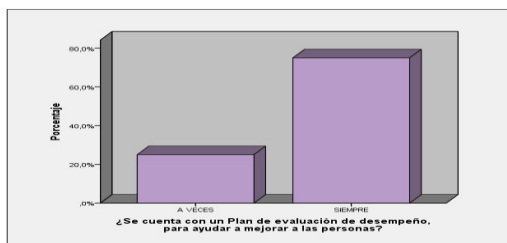
TABLA N° 34

19.- ¿Se cuenta con un Plan de evaluación de desempeño, para ayudar a mejorar a las personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 19

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se cuenta con un Plan de evaluación de desempeño, para ayudar a mejorar a las personas y el 25,0% señala que a veces.

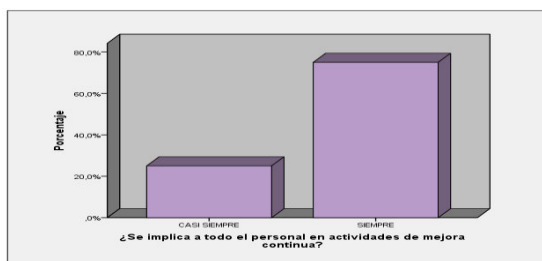
TABLA N° 35

20.- ¿Se implica a todo el personal en actividades de mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 20**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se implica a todo el personal en actividades de mejora continua y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 36

21.- ¿Se fomenta y apoyan actitudes y actividades creativas e innovadoras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

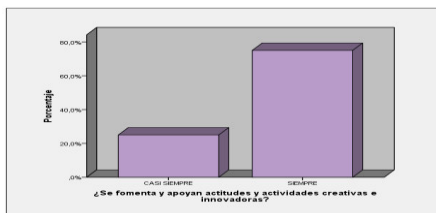


GRÁFICO N° 21

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se fomenta y apoyan actitudes y actividades creativas e innovadoras y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 37

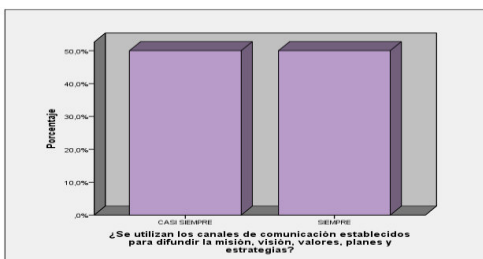
22.- ¿Se utilizan los canales de comunicación establecidos para difundir la misión, visión, valores, planes y estrategias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 22



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se utilizan los canales de comunicación establecidos para difundir la misión, visión, valores, planes y estrategias y el 50,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 38

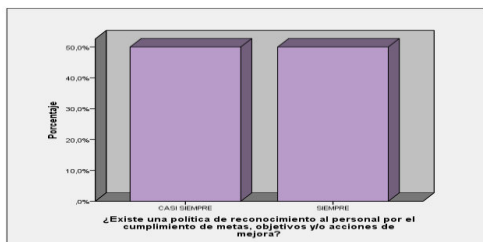
23.- ¿Existe una política de reconocimiento al personal por el cumplimiento de metas, objetivos y/o acciones de mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 23



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre existe una política de reconocimiento al personal por el cumplimiento de metas, objetivos y/o acciones de mejora y el 50,0% señala que casi siempre.

DIMENSIÓN: ALIANZAS Y RECURSOS

TABLA N° 39

24.- ¿Se identifican oportunidades para establecer alianzas con otras organizaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

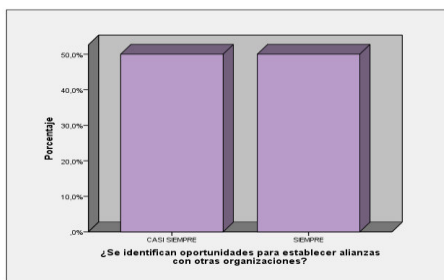


GRÁFICO N° 24

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se identifican oportunidades para establecer alianzas con otras organizaciones y el 50,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 40

25.- ¿Se gestionan los recursos económicos y financieros por medio de un control de presupuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

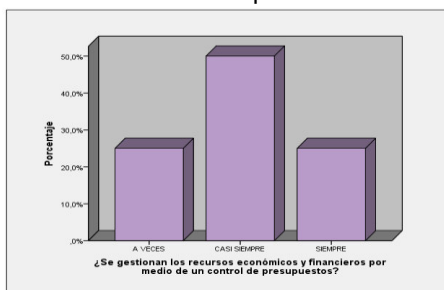


GRÁFICO N° 25

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre se gestionan los recursos económicos y financieros por medio de un control de presupuestos, el 25,0% señala que siempre y el 25,0% señala que a veces.

TABLA N° 41

26.- ¿Existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la conservación de los equipos, materiales, infraestructura? ¿Se revisa su efectividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

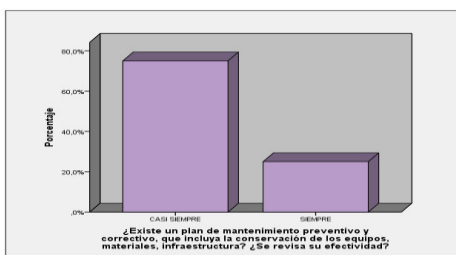


GRÁFICO N° 26

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la conservación de los equipos, materiales, infraestructura, se revisa su efectividad y el 25,0% señala que casi siempre.

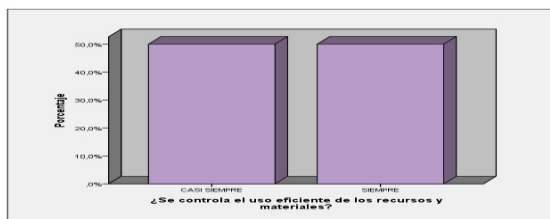
TABLA N° 42

27.- ¿Se controla el uso eficiente de los recursos y materiales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 27

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se controla el uso eficiente de los recursos y materiales y el 50,0% señala que casi siempre.

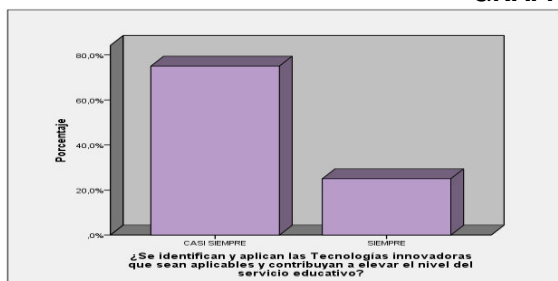
TABLA N° 43

28.- ¿Se identifican y aplican las Tecnologías innovadoras que sean aplicables y contribuyan a elevar el nivel del servicio educativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 28

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre se identifican y aplican las Tecnologías innovadoras que sean aplicables y contribuyan a elevar el nivel del servicio educativo y el 25,0% señala que siempre.

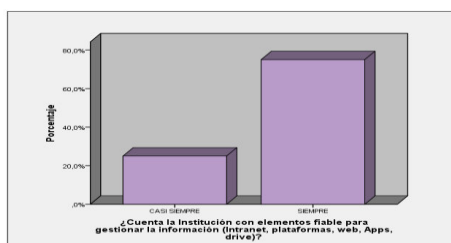
TABLA N° 44

29.- ¿Cuenta la Institución con elementos fiable para gestionar la información (Intranet, plataformas, web, Apps, drive)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 29

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre cuenta la Institución con elementos fiable para gestionar la información (Intranet, plataformas, web, Apps, drive) y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 45

30.- ¿Se difunde a las familias una información adecuada de las actividades, logros y comunicados de la institución (circulares, boletines, web)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

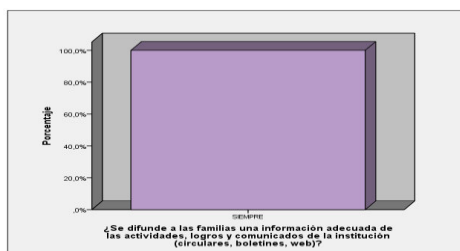


GRÁFICO N° 30

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre se difunde a las familias una información adecuada de las actividades, logros y comunicados de la institución (circulars, boletines, web).

DIMENSIÓN: PROCESOS

TABLA N° 46

31.- ¿Se tiene establecido un sistema de gestión por procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

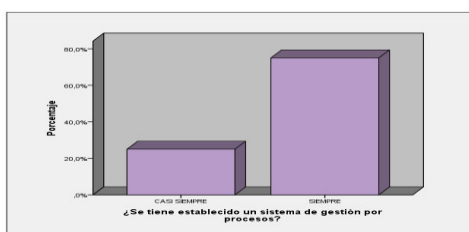


GRÁFICO N° 31

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se tiene establecido un sistema de gestión por procesos y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 47

32.- ¿Están establecidos indicadores de proceso y objetivos de rendimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

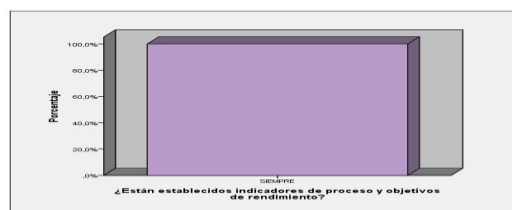


GRÁFICO N° 32

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre están establecidos los indicadores de proceso y objetivos de rendimiento.

TABLA N° 48

33.- ¿La institución se esfuerza por innovar y crear valor para sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

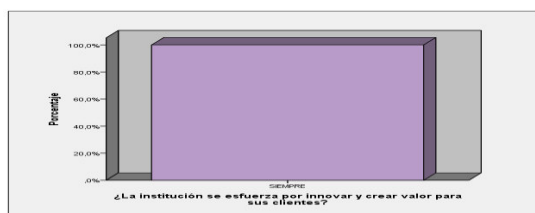


GRÁFICO N° 33

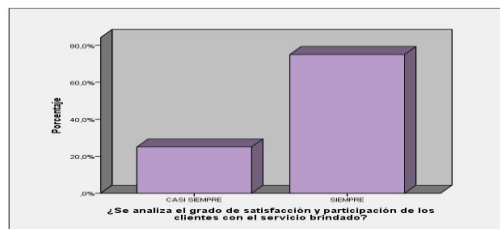
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre la institución se esfuerza por innovar y crear valor para sus clientes.

TABLA N° 49**34.- ¿Se analiza el grado de satisfacción y participación de los clientes con el servicio brindado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 34

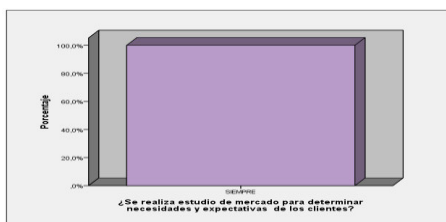
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se analiza el grado de satisfacción y participación de los clientes con el servicio brindado y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 50**35.- ¿Se realiza estudio de mercado para determinar necesidades y expectativas de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 35

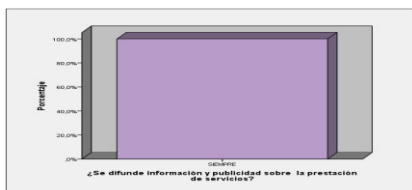
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre se realiza estudio de mercado para determinar necesidades y expectativas de los clientes.

TABLA N° 51**36.- ¿Se difunde información y publicidad sobre la prestación de servicios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 36

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre se difunde información y publicidad sobre la prestación de servicios.

TABLA N° 52**37.- ¿Se aplican encuestas para conocer la satisfacción de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

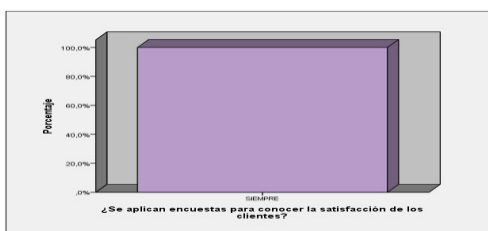


GRÁFICO N° 37

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre se aplican encuestas para conocer la satisfacción de los clientes.

TABLA N° 53

38.- ¿Se establecen indicadores y objetivos en relación con la satisfacción de los alumnos y familias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

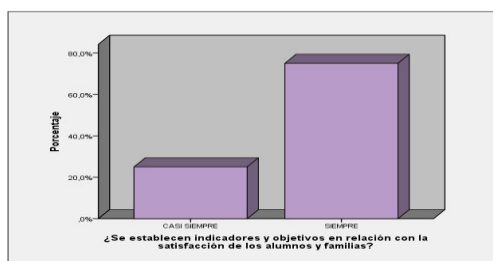


GRÁFICO N° 38

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Administrativos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se establecen indicadores y objetivos en relación con la satisfacción de los alumnos y familias y el 25,0% señala que casi siempre.

VARIABLE: MODELO DE GESTIÓN EFQM DIMENSIÓN: LIDERAZGO

TABLA N° 54

1.- ¿Están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.



GRÁFICO N° 39

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa.

TABLA N° 55

2.- Para la definición de dichos principios, ¿Se han tenido en cuenta las expectativas de los clientes internos y externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

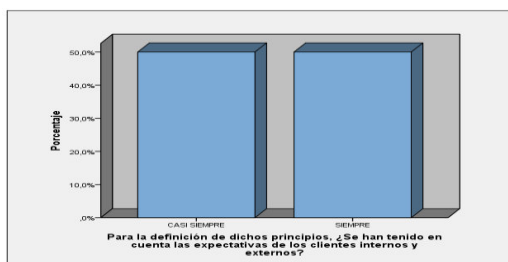


GRÁFICO N° 40

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa y el 25,0% señala que a veces.

TABLA N° 56

3.- ¿Los líderes establecen y apoyan las acciones para un correcto desarrollo de la Misión, Visión y Valores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

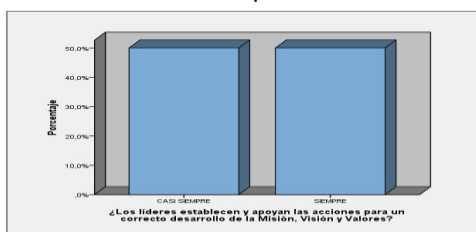


GRÁFICO N° 41

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre los líderes establecen y apoyan las acciones para un correcto desarrollo de la Misión, Visión y Valores, y el 50,0% señala que siempre.

TABLA N° 57

4.- ¿Los líderes son modelo de referencia de los valores y principios éticos de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

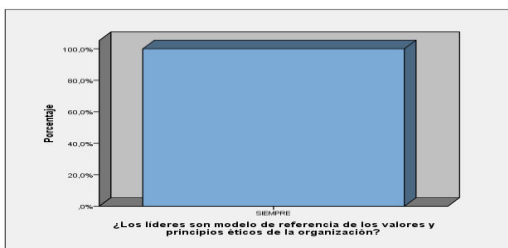


GRÁFICO N° 42

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre los líderes son modelo de referencia de los valores y principios éticos de la organización.

TABLA N° 58

5.- ¿Existen contactos regulares y formales con las familias, estudiantes para conocer sus expectativas, opiniones, sugerencias y/o quejas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

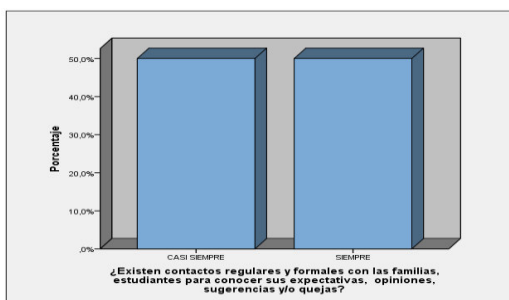


GRÁFICO N° 43

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre existen contactos regulares y formales con las familias, estudiantes para conocer sus expectativas, opiniones, sugerencias y/o quejas y el 50,0% señala que siempre.

TABLA N° 59

6.- ¿Los líderes fomentan y favorecen la generación de ideas e impulsan proyectos de innovación y mejora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

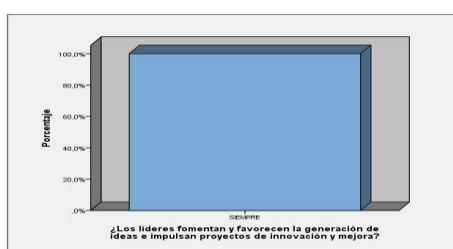


GRÁFICO N° 44

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre los líderes fomentan y favorecen la generación de ideas e impulsan proyectos de innovación y mejora.

TABLA N° 60

7.- ¿Te brindan oportunidades y recursos para que puedas tener un buen desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

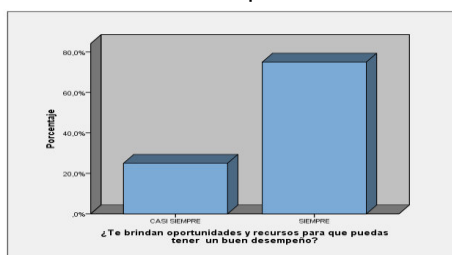


GRÁFICO N° 45

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre se brindan oportunidades y recursos para que puedas tener un buen desempeño y el 25,0% señala que siempre.

TABLA N° 61

8.- ¿Existe Liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

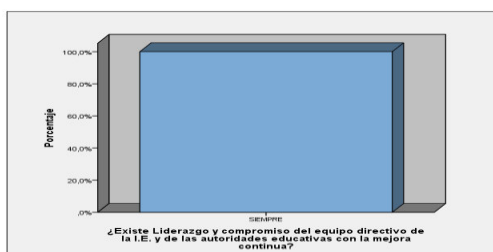


GRÁFICO N° 46

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre existe Liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua.

TABLA N° 62

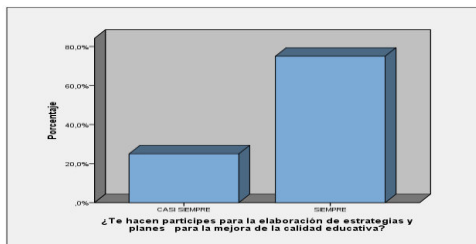
9.- ¿Te hacen partícipes para la elaboración de estrategias y planes para la mejora de la calidad educativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 47



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se hacen partícipes para la elaboración de estrategias y planes para la mejora de la calidad educativa, el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 63

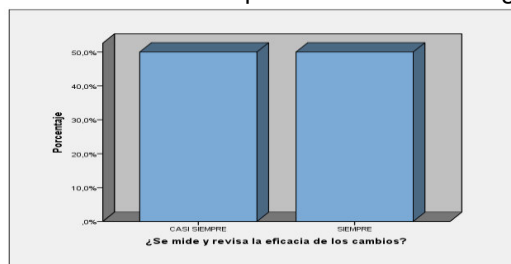
10.- ¿Se mide y revisa la eficacia de los cambios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 48



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre se mide y revisa la eficacia de los cambios y el 50,0% señala que siempre.

DIMENSIÓN: ESTRATEGIA

TABLA N° 64

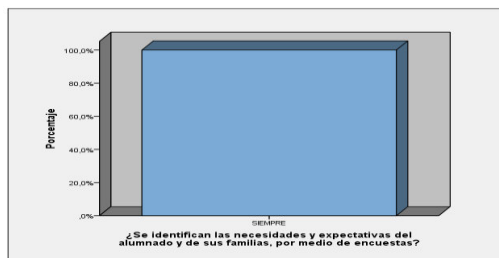
11.- ¿Se identifican las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias, por medio de encuestas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 49



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre se identifican las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias, por medio de encuestas.

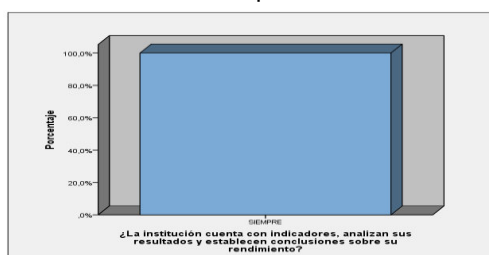
TABLA N° 65

12.- ¿La institución cuenta con indicadores, analizan sus resultados y establecen conclusiones sobre su rendimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 50**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre la institución cuenta con indicadores, analizan sus resultados y establecen conclusiones sobre su rendimiento.

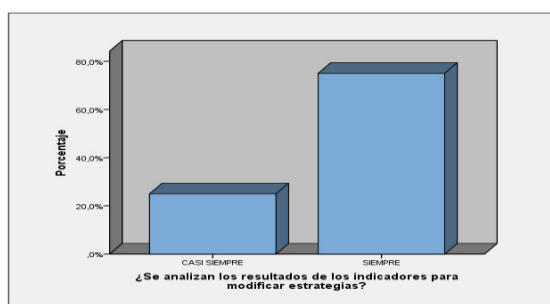
TABLA N° 66

13.- ¿Se analizan los resultados de los indicadores para modificar estrategias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 51**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se analizan los resultados de los indicadores para modificar estrategias y el 25,0% señala que casi siempre.

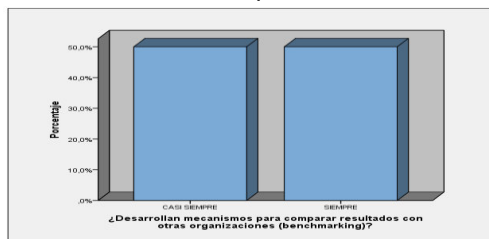
TABLA N° 67

14.- ¿Desarrollan mecanismos para comparar resultados con otras organizaciones (benchmarking)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 52**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre se desarrollan mecanismos para comparar resultados con otras organizaciones (benchmarking), el 50,0% señala que siempre.

TABLA N° 68

15.- ¿Se comunica a todo el personal las estrategias, objetivos y planes desarrollar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

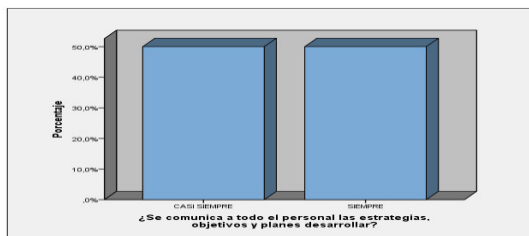


GRÁFICO N° 53

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre se comunica a todo el personal las estrategias, objetivos y planes desarrollar y el 50,0% señala que siempre.

TABLA N° 69

16.- ¿Se verifica que las Estrategias y Planes sean comprendidos por el personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

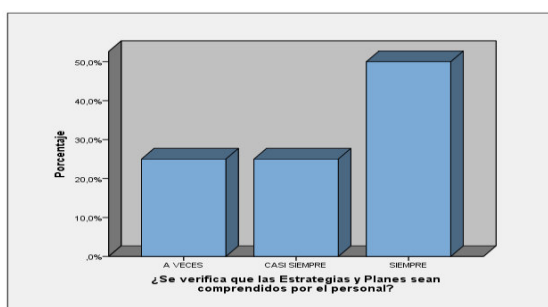


GRÁFICO N° 54

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se verifica que las Estrategias y Planes sean comprendidos por el personal, el 25,0% señala que casi siempre y el 25,0% señala que a veces.

DIMENSIÓN: PERSONAS

TABLA N° 70

17.- ¿Conoces tus funciones y responsabilidades en tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

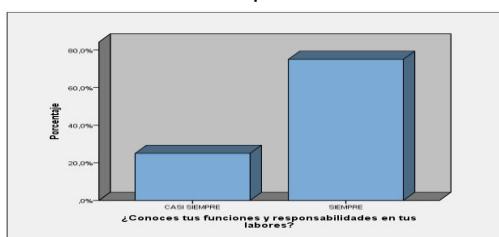


GRÁFICO N° 55

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre conocen sus funciones y responsabilidades en sus labores y el 25,0% señala que casi siempre.

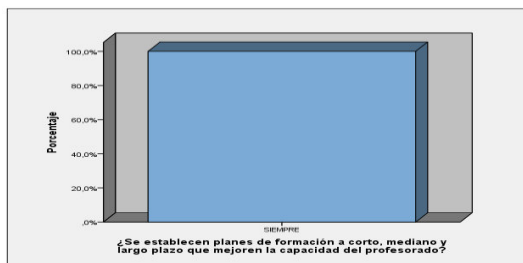
TABLA N° 71

18.- ¿Se establecen planes de formación a corto, mediano y largo plazo que mejoren la capacidad del profesorado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 56**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre se establecen planes de formación a corto, mediano y largo plazo que mejoren la capacidad del profesorado.

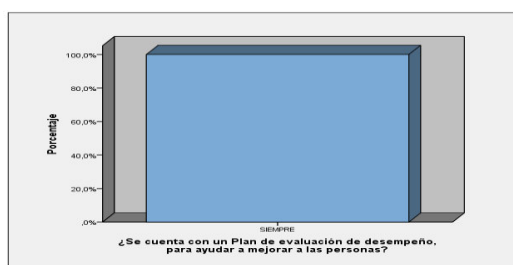
TABLA N° 72

19.- ¿Se cuenta con un Plan de evaluación de desempeño, para ayudar a mejorar a las personas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 57**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre se cuenta con un Plan de evaluación de desempeño, para ayudar a mejorar a las personas.

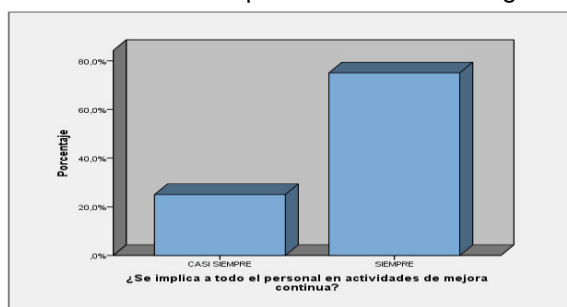
TABLA N° 73

20.- ¿Se implica a todo el personal en actividades de mejora continua?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 58**

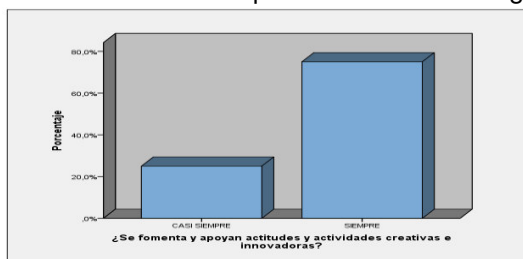
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se implica a todo el personal en actividades de mejora continua y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 74**21.- ¿Se fomenta y apoyan actitudes y actividades creativas e innovadoras?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 59**

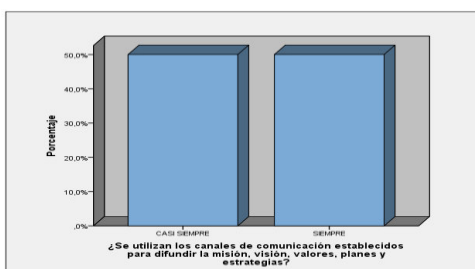
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se fomenta y apoyan actitudes y actividades creativas e innovadoras y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 75**22.- ¿Se utilizan los canales de comunicación establecidos para difundir la misión, visión, valores, planes y estrategias?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 60**

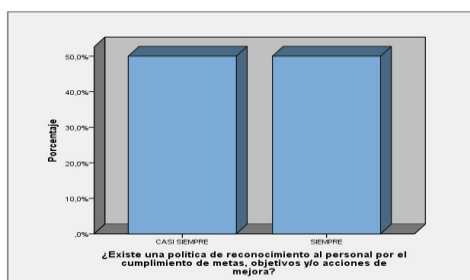
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se utilizan los canales de comunicación establecidos para difundir la misión, visión, valores, planes y estrategias y el 50,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 76**23.- ¿Existe una política de reconocimiento al personal por el cumplimiento de metas, objetivos y/o acciones de mejora?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 61**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre existe una política de reconocimiento al personal por el cumplimiento de metas, objetivos y/o acciones de mejora y el 50,0% señala que casi siempre.

DIMENSIÓN: ALIANZAS Y RECURSOS

TABLA N° 77

24.- ¿Se identifican oportunidades para establecer alianzas con otras organizaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

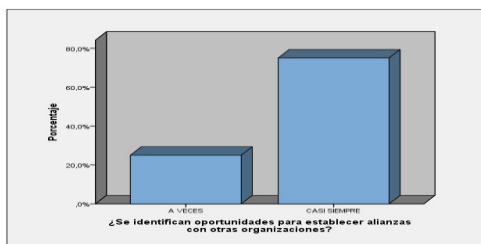


GRÁFICO N° 62

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se identifican oportunidades para establecer alianzas con otras organizaciones y el 50,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 78

25.- ¿Se gestionan los recursos económicos y financieros por medio de un control de presupuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

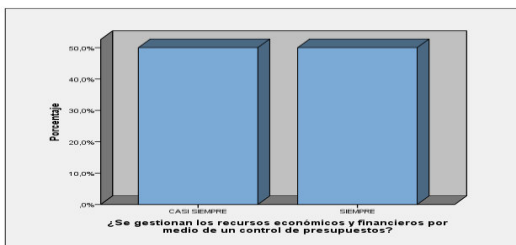


GRÁFICO N° 63

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre se gestionan los recursos económicos y financieros por medio de un control de presupuestos, el 50,0% señala que siempre.

TABLA N° 79

26.- ¿Existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la conservación de los equipos, materiales, infraestructura? ¿Se revisa su efectividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

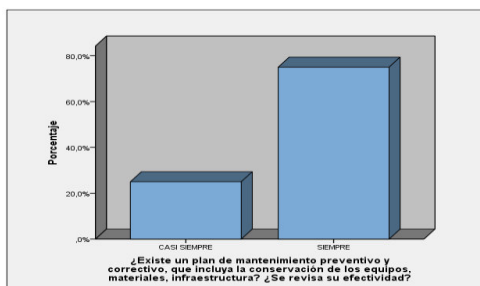


GRÁFICO N° 64

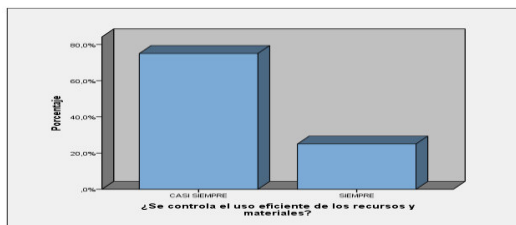
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la conservación de los equipos, materiales, infraestructura, se revisa su efectividad y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 80**27.- ¿Se controla el uso eficiente de los recursos y materiales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 65**

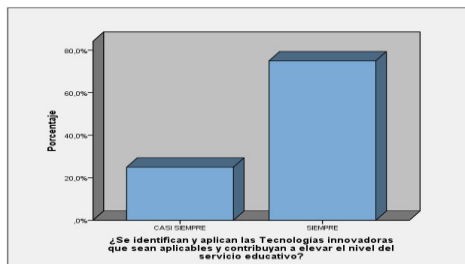
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que casi siempre se controla el uso eficiente de los recursos y materiales y el 25,0% señala que siempre.

TABLA N° 81**28.- ¿Se identifican y aplican las Tecnologías innovadoras que sean aplicables y contribuyan a elevar el nivel del servicio educativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 66**

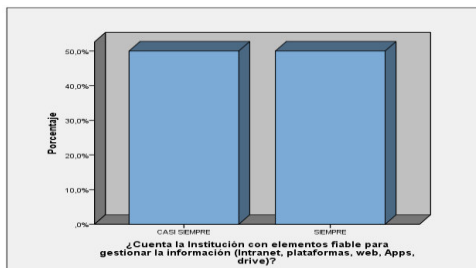
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se identifican y aplican las Tecnologías innovadoras que sean aplicables y contribuyan a elevar el nivel del servicio educativo y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 82**29.- ¿Cuenta la Institución con elementos fiable para gestionar la información (Intranet, plataformas, web, Apps, drive)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 67**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre cuenta la Institución con elementos fiable para gestionar la información (Intranet, plataformas, web, Apps, drive) y el 50,0% señala que casi siempre.

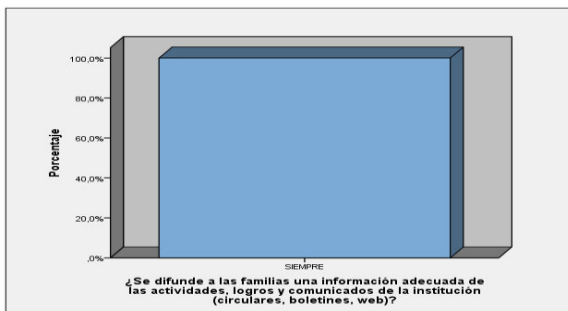
TABLA N° 83

30.- ¿Se difunde a las familias una información adecuada de las actividades, logros y comunicados de la institución (circulares, boletines, web)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 68**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 100,0% manifiesta que siempre se difunde a las familias una información adecuada de las actividades, logros y comunicados de la institución (circulares, boletines, web).

DIMENSION: PROCESOS

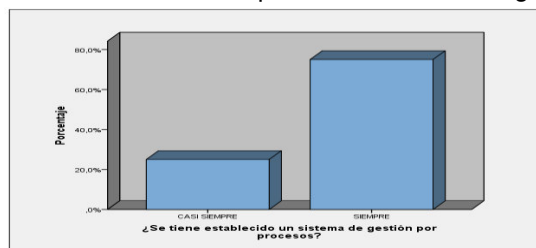
TABLA N° 84

31.- ¿Se tiene establecido un sistema de gestión por procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 69**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se tiene establecido un sistema de gestión por procesos y el 25,0% señala que casi siempre.

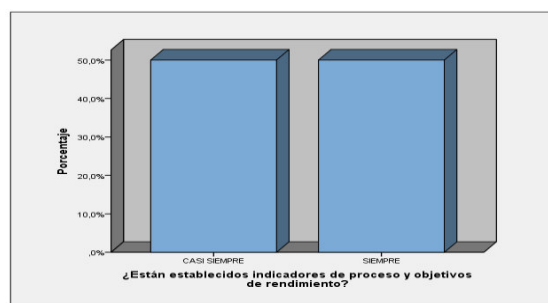
TABLA N° 85

32.- ¿Están establecidos indicadores de proceso y objetivos de rendimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 70**

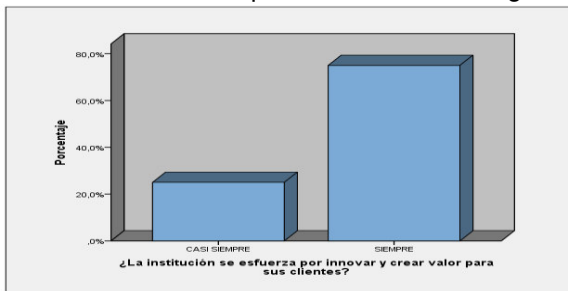
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que casi siempre están establecidos los indicadores de proceso y objetivos de rendimiento y el 50,0% señala que siempre.

TABLA N° 86**33.- ¿La institución se esfuerza por innovar y crear valor para sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 71**

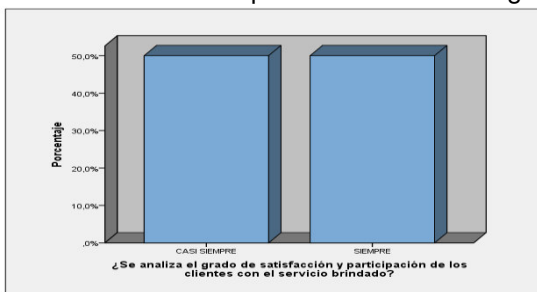
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre la institución se esfuerza por innovar y crear valor para sus clientes y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 87**34.- ¿Se analiza el grado de satisfacción y participación de los clientes con el servicio brindado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 72**

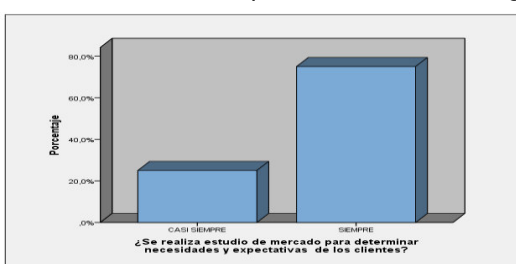
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se analiza el grado de satisfacción y participación de los clientes con el servicio brindado y el 50,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 88**35.- ¿Se realiza estudio de mercado para determinar necesidades y expectativas de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 73**

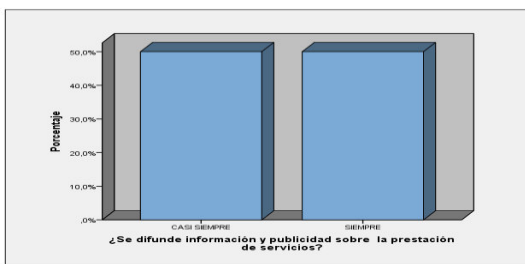
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se realiza estudio de mercado para determinar necesidades y expectativas de los clientes y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 89**36.- ¿Se difunde información y publicidad sobre la prestación de servicios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 74**

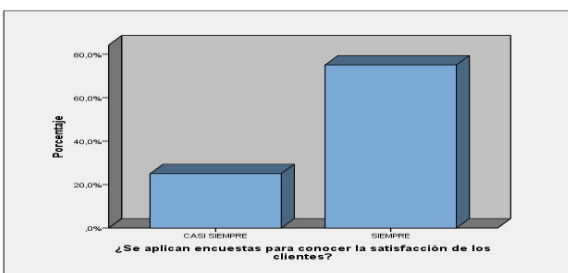
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre se difunde información y publicidad sobre la prestación de servicios y el 50,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 90**37.- ¿Se aplican encuestas para conocer la satisfacción de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 75**

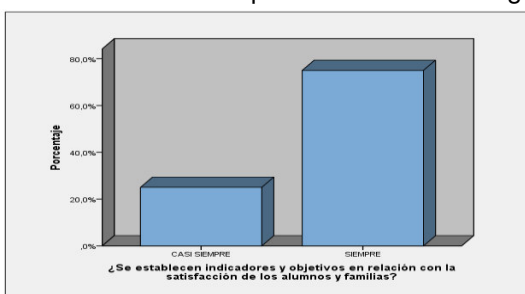
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se aplican encuestas para conocer la satisfacción de los clientes y el 25,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 91**38.- ¿Se establecen indicadores y objetivos en relación con la satisfacción de los alumnos y familias?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	25,0	25,0	25,0
	SIEMPRE	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 76**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 4 Directivos encuestados representando que el 75,0% manifiesta que siempre se establecen indicadores y objetivos en relación con la satisfacción de los alumnos y familias y el 25,0% señala que casi siempre.

VARIABLE: MODELO DE GESTIÓN EFQM
DIMENSIÓN: LIDERAZGO-DOCENTES
TABLA N° 92

1.- ¿Están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	20,0
	SIEMPRE	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
 Elaborado: Por la responsable de la investigación.

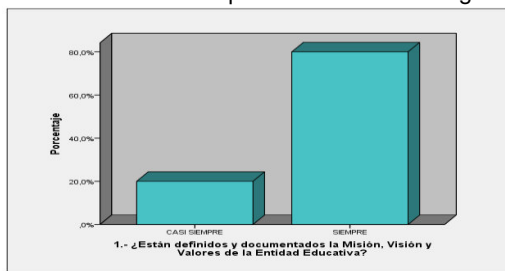


GRÁFICO N° 77

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 80,0% manifiesta que siempre están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa y el 20,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 93

2.- Para la definición de dichos principios, ¿Se han tenido en cuenta las expectativas de los clientes internos y externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	13,3
	A VECES	4	26,7	26,7	40,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
 Elaborado: Por la responsable de la investigación.

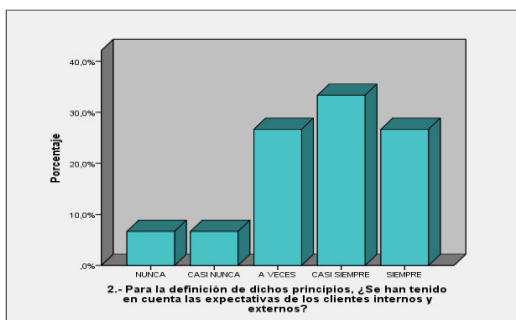


GRÁFICO N° 78

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 33,3% manifiesta que casi siempre están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa, el 26,7% señala que a veces, el 26,7% señala que siempre, el 6,7% señala que nunca y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 94

3.- ¿Los líderes establecen y apoyan las acciones para un correcto desarrollo de la Misión, Visión y Valores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	2	13,3	13,3	20,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
 Elaborado: Por la responsable de la investigación.

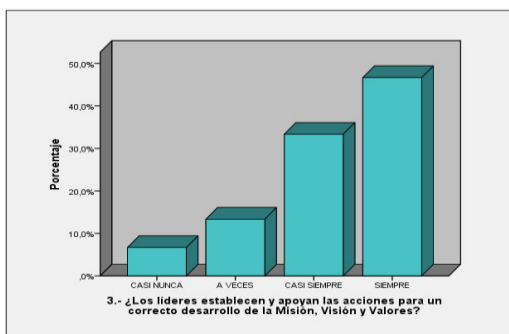


GRÁFICO N° 79

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que siempre los líderes establecen y apoyan las acciones para un correcto desarrollo de la Misión, Visión y Valores, el 33,3% señala que casi siempre, el 13,3% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 95

4.- ¿Los líderes son modelo de referencia de los valores y principios éticos de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	1	6,7	6,7	13,3
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

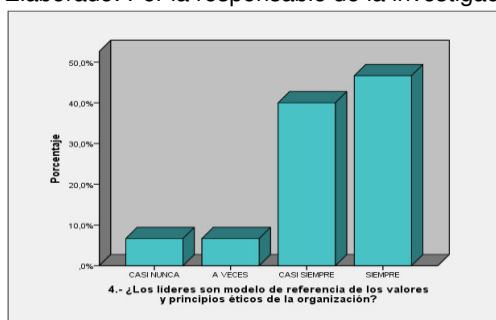


GRÁFICO N° 80

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que siempre los líderes son modelo de referencia de los valores y principios éticos de la organización, el 40,0% señala que casi siempre, el 6,7% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 96

5.- ¿Existen contactos regulares y formales con las familias, estudiantes para conocer sus expectativas, opiniones, sugerencias y/o quejas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	4	26,7	26,7	33,3
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

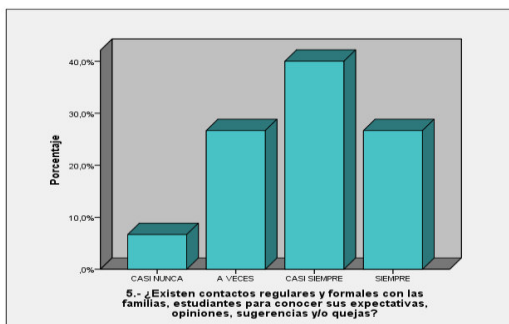


GRÁFICO N° 81

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que casi siempre existen contactos regulares y formales con las familias, estudiantes para conocer sus expectativas, opiniones, sugerencias y/o quejas y el 26,7% señala que siempre el 26,7% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 97

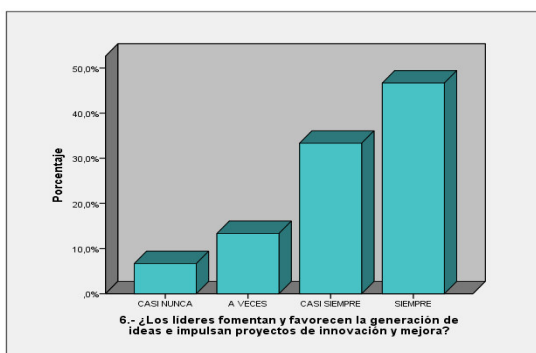
6.- ¿Los líderes fomentan y favorecen la generación de ideas e impulsan proyectos de innovación y mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	2	13,3	13,3	20,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 82



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que siempre los líderes fomentan y favorecen la generación de ideas e impulsan proyectos de innovación y mejora el 33,3% señala que casi siempre, el 13,3% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca

TABLA N° 98

7.- ¿Te brindan oportunidades y recursos para que puedas tener un buen desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	26,7	26,7	26,7
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	60,0
	SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

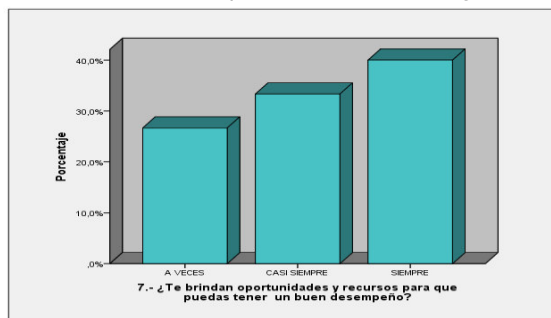


GRÁFICO N° 83

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que siempre se brindan oportunidades y recursos para que puedas tener un buen desempeño, el 33,3% señala que casi siempre y el 26,7% señala que a veces.

TABLA N° 99

8.- ¿Existe Liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	26,7
	SIEMPRE	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

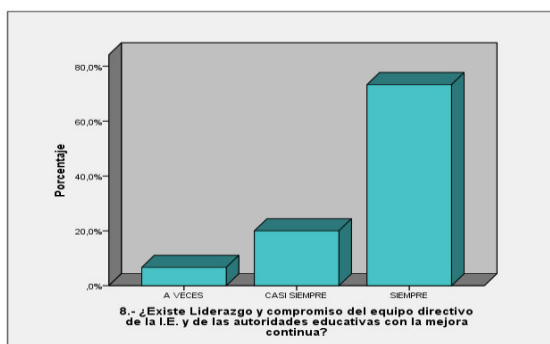


GRÁFICO N° 84

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 73,3% manifiesta que siempre existe Liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua, el 20,0% señala que casi siempre y el 6,7% señala que a veces.

TABLA N° 100

9.- ¿Te hacen partícipes para la elaboración de estrategias y planes para la mejora de la calidad educativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	4	26,7	26,7	33,3
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

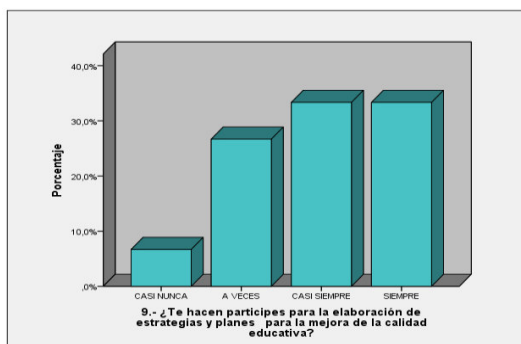


GRÁFICO N° 85

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 33,3% manifiesta que siempre se hacen partícipes para la elaboración de estrategias y planes para la mejora de la calidad educativa, el 33,3% señala que casi siempre, el 26,7% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 101

10.- ¿Se mide y revisa la eficacia de los cambios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	1	6,7	6,7	20,0
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	46,7
	SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

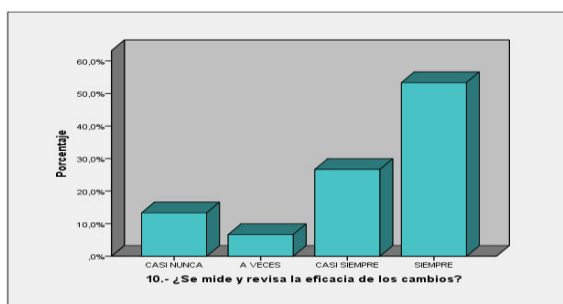


GRÁFICO N° 86

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 53,3% manifiesta que siempre se mide y revisa la eficacia de los cambios, el 26,7% señala que casi siempre el 13,3% señala que casi nunca y el 6,7% señala que a veces.

DIMENSIÓN: ESTRATEGIA

TABLA N° 102

11.- ¿Se identifican las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias, por medio de encuestas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	33,3	33,3	33,3
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

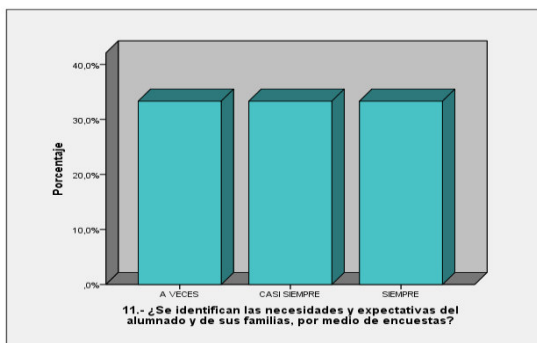


GRÁFICO N° 87

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 33,3% manifiesta que a veces se identifican las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias, por medio de encuestas, el 33,3% señala que casi siempre y el 33,3% señala que siempre.

TABLA N°103

12.- ¿La institución cuenta con indicadores, analizan sus resultados y establecen conclusiones sobre su rendimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	33,3
	SIEMPRE	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

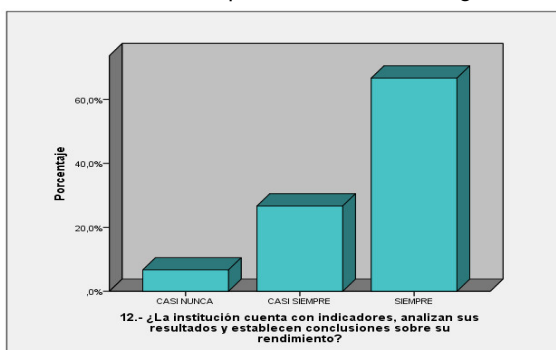


GRÁFICO N° 88

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 66,6% manifiesta que siempre la institución cuenta con indicadores, analizan sus resultados y establecen conclusiones sobre su rendimiento, el 26,7% señala que casi siempre y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 104

13.- ¿Se analizan los resultados de los indicadores para modificar estrategias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	46,7
	SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

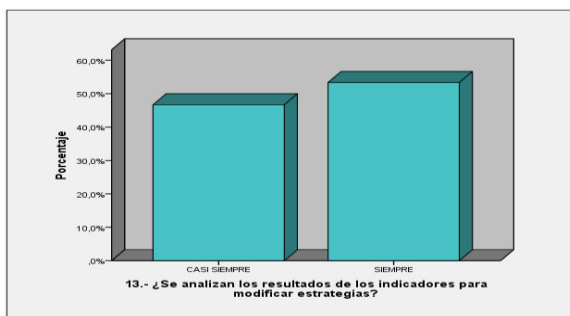


GRÁFICO N° 89

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 53,3% manifiesta que siempre se analizan los resultados de los indicadores para modificar estrategias y el 46,7% señala que casi siempre.

TABLA N° 105

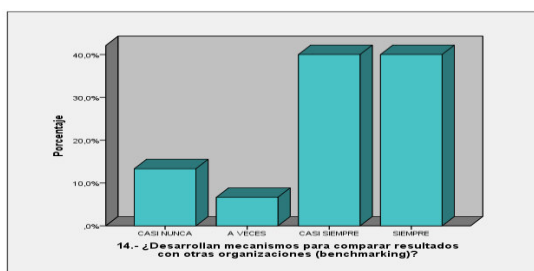
14.- ¿Desarrollan mecanismos para comparar resultados con otras organizaciones (benchmarking)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	1	6,7	6,7	20,0
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	60,0
	SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 90



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que siempre se desarrollan mecanismos para comparar resultados con otras organizaciones (benchmarking), el 40,0% señala que casi siempre, el 13,3% señala que casi nunca y el 6,7% señala que a veces.

TABLA N° 106

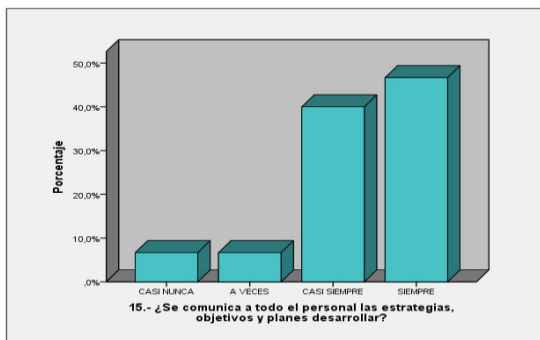
15.- ¿Se comunica a todo el personal las estrategias, objetivos y planes desarrollar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	1	6,7	6,7	13,3
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 91



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que siempre se comunica a todo el personal las estrategias, objetivos y planes desarrollar, el 40,0% señala que casi siempre, el 6,7% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 107

16.- ¿Se verifica que las Estrategias y Planes sean comprendidos por el personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	1	6,7	6,7	13,3
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

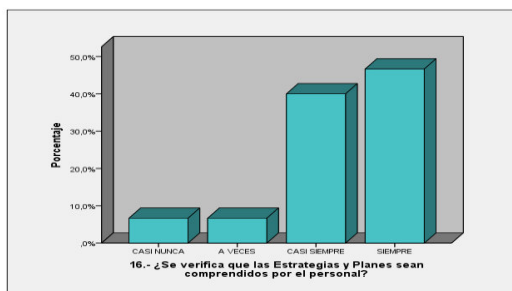


GRÁFICO N° 92

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que siempre se verifica que las Estrategias y Planes sean comprendidos por el personal, el 40,0% señala que casi siempre, el 6,7% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

DIMENSIÓN: PEERSONAS

TABLA N° 108

17.- ¿Conoces tus funciones y responsabilidades en tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	26,7
	SIEMPRE	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

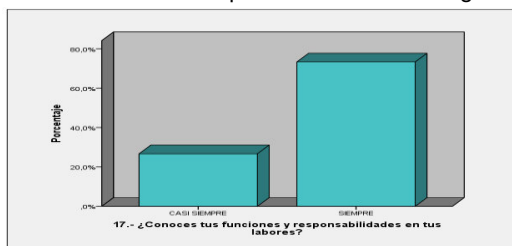


GRÁFICO N° 93

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 73,3% manifiesta que siempre conocen sus funciones y responsabilidades en sus labores y el 26,7% señala que casi siempre.

TABLA N° 109

18.- ¿Se establecen planes de formación a corto, mediano y largo plazo que mejoren la capacidad del profesorado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	46,7
	SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

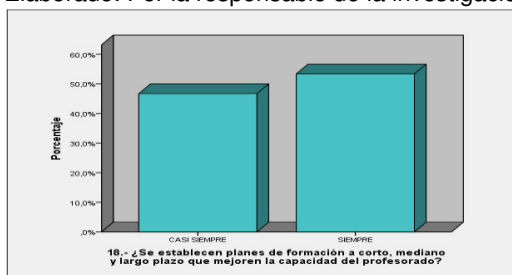


GRÁFICO N° 94

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 53,3% manifiesta que siempre se establecen planes de formación a corto, mediano y largo plazo que mejoren la capacidad del profesorado y el 46,7% señala que casi siempre.

TABLA N° 110

19.- ¿Se cuenta con un Plan de evaluación de desempeño, para ayudar a mejorar a las personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	20,0
	SIEMPRE	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

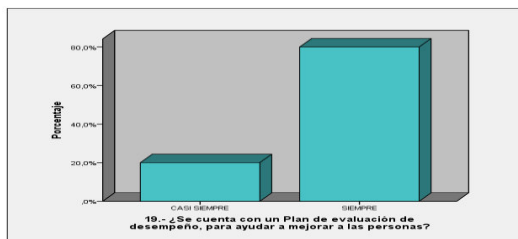


GRÁFICO N° 95

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 80,0% manifiesta que siempre se cuenta con un Plan de evaluación de desempeño, para ayudar a mejorar a las personas y el 20,0% señala que casi siempre.

TABLA N° 111

20.- ¿Se implica a todo el personal en actividades de mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	1	6,7	6,7	13,3
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	26,7
	SIEMPRE	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

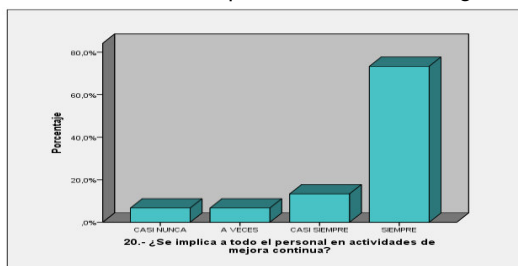


GRÁFICO N° 96

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 73,3% manifiesta que siempre se implica a todo el personal en actividades de mejora continua, el 13,3% señala que casi siempre, el 6,7% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 112

21.- ¿Se fomenta y apoyan actitudes y actividades creativas e innovadoras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	46,7
	SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

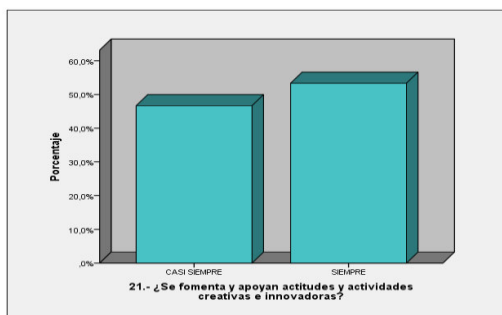


GRÁFICO N° 97

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 53,3% manifiesta que siempre se fomenta y apoyan actitudes y actividades creativas e innovadoras y el 46,7% señala que casi siempre.

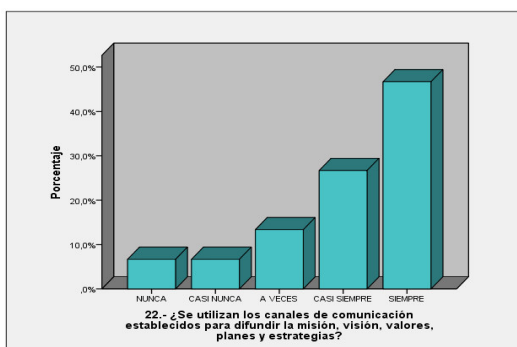
TABLA N° 113

22.- ¿Se utilizan los canales de comunicación establecidos para difundir la misión, visión, valores, planes y estrategias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	13,3
	A VECES	2	13,3	13,3	26,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 98**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que siempre se utilizan los canales de comunicación establecidos para difundir la misión, visión, valores, planes y estrategias, el 26,7% señala que casi siempre, el 13,3% señala que a veces, el 6,7% señala que casi nunca y el 6,7% señala que nunca.

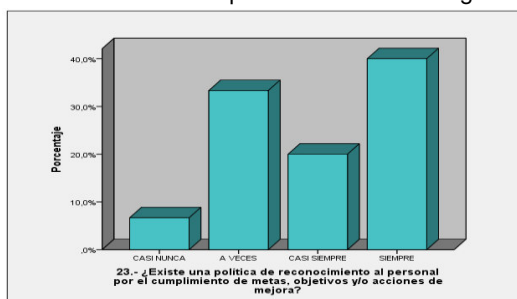
TABLA N° 114

23.- ¿Existe una política de reconocimiento al personal por el cumplimiento de metas, objetivos y/o acciones de mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	5	33,3	33,3	40,0
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	60,0
	SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 99**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 50,0% manifiesta que siempre existe una política de reconocimiento al personal por el cumplimiento de metas, objetivos y/o acciones de mejora y el 50,0% señala que casi siempre.

DIMENSIÓN: ALIANZAS Y RECURSOS

TABLA N° 115

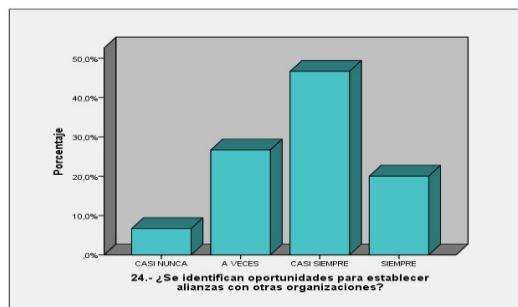
24.- ¿Se identifican oportunidades para establecer alianzas con otras organizaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	4	26,7	26,7	33,3
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 100



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que casi siempre se identifican oportunidades para establecer alianzas con otras organizaciones, el 26,7% señala que a veces, el 20,0% señala que siempre y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 116

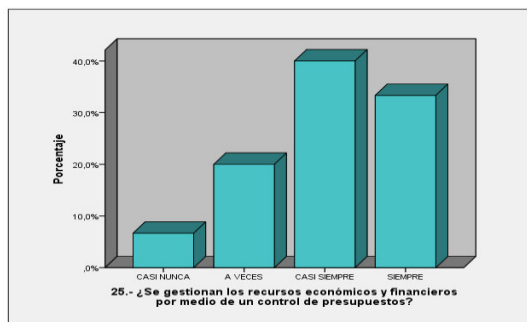
25.- ¿Se gestionan los recursos económicos y financieros por medio de un control de presupuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	3	20,0	20,0	26,7
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 101



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 40,0% manifiesta que casi siempre se gestionan los recursos económicos y financieros por medio de un control de presupuestos, el 33,3% señala que siempre, el 20,0% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 117

26.- ¿Existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la conservación de los equipos, materiales, infraestructura? ¿Se revisa su efectividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	10	66,7	66,7	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

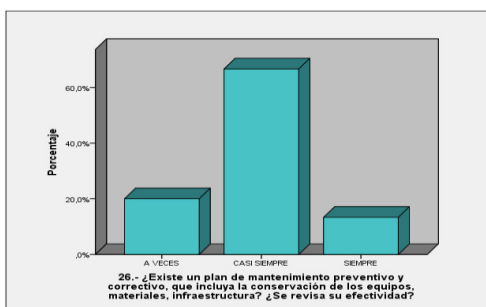


GRÁFICO N° 102

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 66,7% manifiesta que casi siempre existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la conservación de los equipos, materiales, infraestructura, se revisa su efectividad, el 20,0% señala que a veces y el 13,3% señala que siempre.

TABLA N° 118

27.- ¿Se controla el uso eficiente de los recursos y materiales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

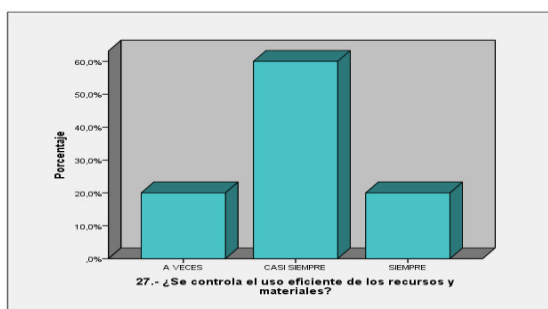


GRÁFICO N° 103

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que casi siempre se controla el uso eficiente de los recursos y materiales, el 20,0% señala que a veces y el 20,0% señala que siempre.

TABLA N° 119

28.- ¿Se identifican y aplican las Tecnologías innovadoras que sean aplicables y contribuyan a elevar el nivel del servicio educativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	1	6,7	6,7	13,3
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

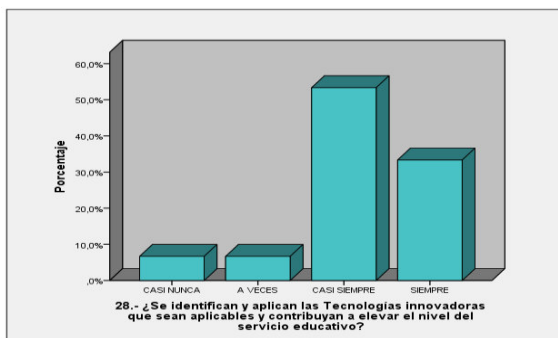


GRÁFICO N° 104

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 53,3% manifiesta que casi siempre se identifican y aplican las Tecnologías innovadoras que sean aplicables y contribuyan a elevar el nivel del servicio educativo, el 33,3% señala que siempre, el 6,7% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

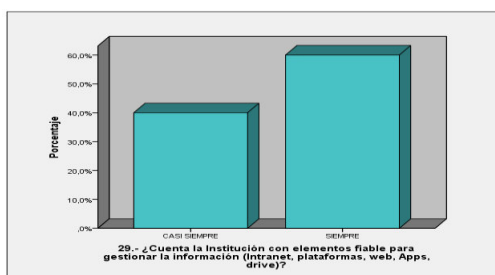
TABLA N° 120

29.- ¿Cuenta la Institución con elementos fiable para gestionar la información (Intranet, plataformas, web, Apps, drive)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	40,0
	SIEMPRE	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 105**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que siempre cuenta la Institución con elementos fiable para gestionar la información (Intranet, plataformas, web, Apps, drive) y el 40,0% señala que casi siempre.

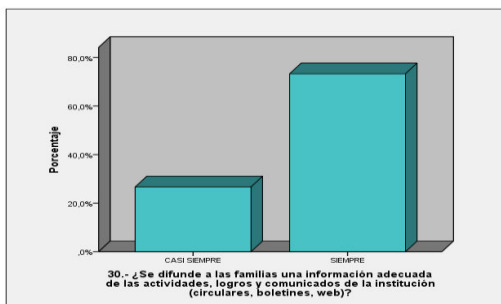
TABLA N° 121

30.- ¿Se difunde a las familias una información adecuada de las actividades, logros y comunicados de la institución (circulares, boletines, web)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	26,7
	SIEMPRE	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 106**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 73,3% manifiesta que siempre se difunde a las familias una información adecuada de las actividades, logros y comunicados de la institución (circulares, boletines, web) y el 26,7% señala que casi siempre.

DIMENSIÓN: PROCESOS

TABLA N° 122

31.- ¿Se tiene establecido un sistema de gestión por procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	2	13,3	13,3	20,0
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	40,0
	SIEMPRE	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

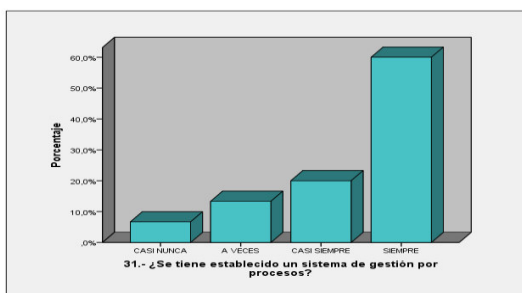


GRÁFICO N° 107

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que siempre se tiene establecido un sistema de gestión por procesos, el 20,0% señala que casi siempre, el 13,3% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

TABLA N° 123

32.- ¿Están establecidos indicadores de proceso y objetivos de rendimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	33,3
	SIEMPRE	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

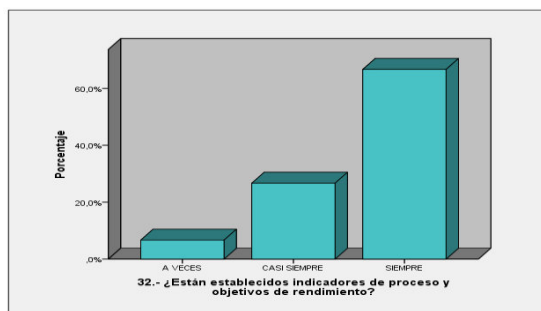


GRÁFICO N° 108

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 66,7% manifiesta que siempre están establecidos los indicadores de proceso y objetivos de rendimiento, el 26,7% señala que casi siempre y el 6,7% señala que a veces.

TABLA N° 124

33.- ¿La institución se esfuerza por innovar y crear valor para sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	40,0
	SIEMPRE	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

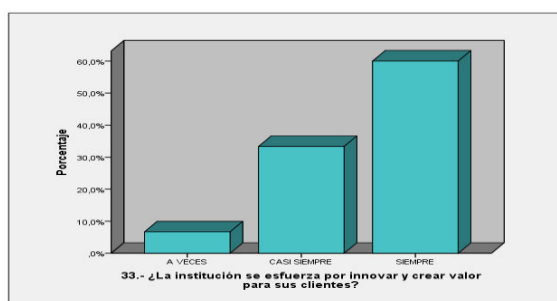


GRÁFICO N° 109

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que siempre la institución se esfuerza por innovar y crear valor para sus clientes, el 33,3% señala que casi siempre y el 6,7% señala que a veces.

TABLA N° 125

34.- ¿Se analiza el grado de satisfacción y participación de los clientes con el servicio brindado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

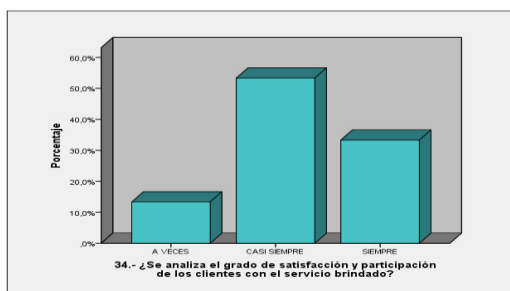


GRÁFICO N° 110

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 53,3% manifiesta que casi siempre se analiza el grado de satisfacción y participación de los clientes con el servicio brindado y el 33,3% señala que siempre y el 13,3% señala que a veces.

TABLA N° 126

35.- ¿Se realiza estudio de mercado para determinar necesidades y expectativas de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	13,3
	A VECES	1	6,7	6,7	20,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

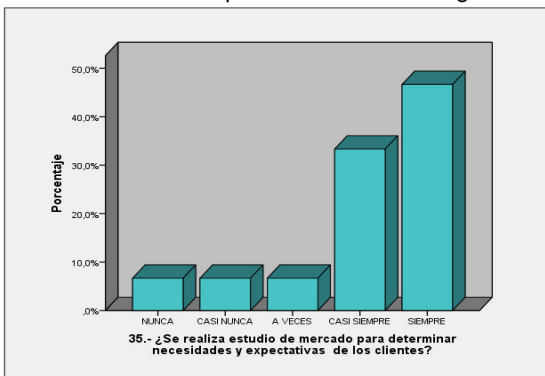


GRÁFICO N° 111

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que siempre se realiza estudio de mercado para determinar necesidades y expectativas de los clientes, el 33,3% señala que casi siempre, el 6,7% señala que a veces, el 6,7% señala que casi nunca y el 6,7% señala que nunca.

TABLA N° 127

36.- ¿Se difunde información y publicidad sobre la prestación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	46,7
	SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

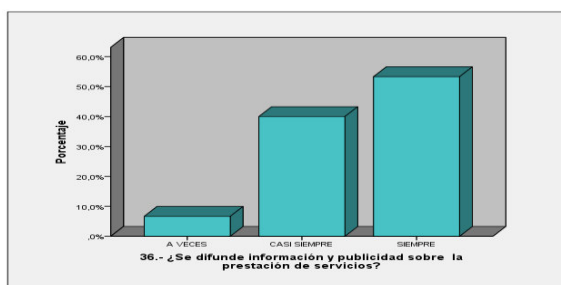


GRÁFICO N° 112

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 53,3% manifiesta que siempre se difunde información y publicidad sobre la prestación de servicios, el 40,0% señala que casi siempre y el 6,7% señala que a veces.

TABLA N° 128

37.- ¿Se aplican encuestas para conocer la satisfacción de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	40,0
	SIEMPRE	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

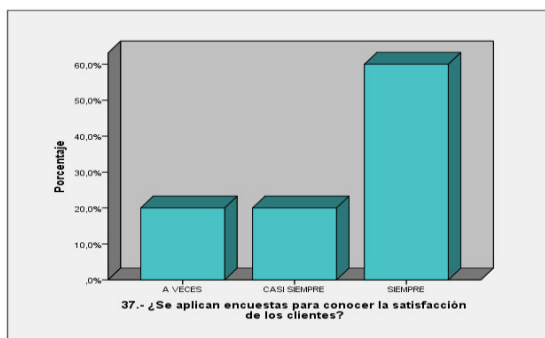


GRÁFICO N° 113

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 60,0% manifiesta que siempre se aplican encuestas para conocer la satisfacción de los clientes, el 20,0% señala que casi siempre y el 20,0% señal que a veces.

TABLA N° 129

38.- ¿Se establecen indicadores y objetivos en relación con la satisfacción de los alumnos y familias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	2	13,3	13,3	20,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

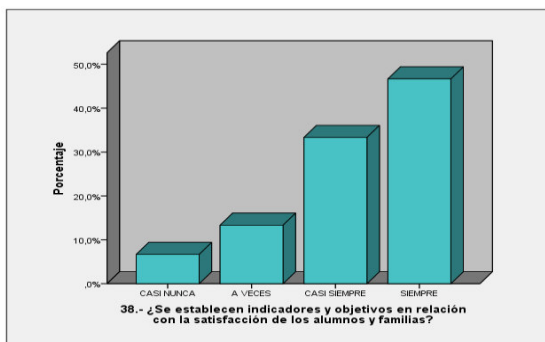


GRÁFICO N° 114

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 15 Docentes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que siempre se establecen indicadores y objetivos en relación con la satisfacción de los alumnos y familias, el 33,3% señala que casi siempre, el 13,3% señala que a veces y el 6,7% señala que casi nunca.

VARIABLE: MODELO DE GESTIÓN EFQM
DIMENSIÓN: LIDERAZGO

Lista de Cotejo

TABLA N° 130

1.- La comunidad educativa cuentan con un estilo de liderazgo participativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

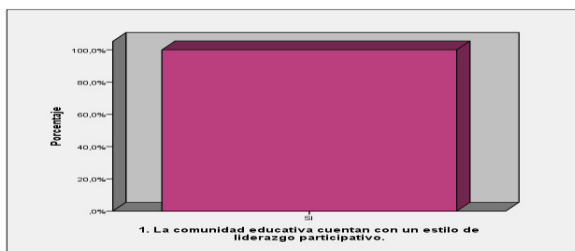


GRÁFICO N° 115

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la comunidad educativa si cuentan con un estilo de liderazgo participativo.

TABLA N° 131

2.- Los directivos muestran capacidad de liderazgo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

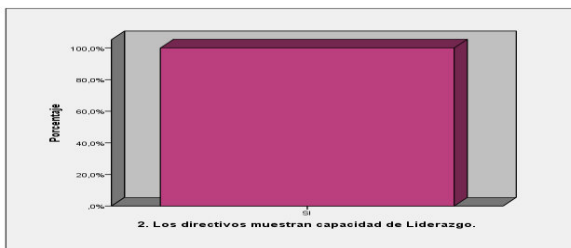


GRÁFICO N° 116

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que los directivos si muestran capacidad de liderazgo.

TABLA N° 132

3.- Existe liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

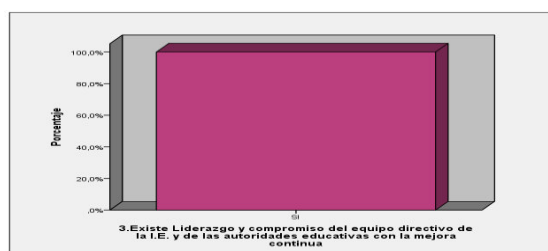


GRÁFICO N° 117

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que si existe liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua.

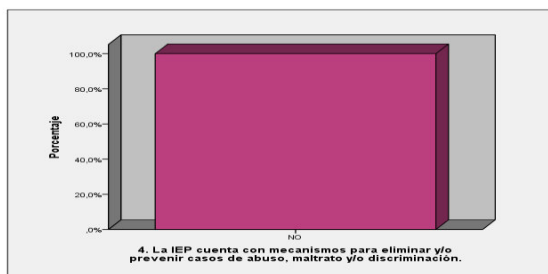
TABLA N° 133

4.- La IEP cuenta con mecanismos para eliminar y/o prevenir casos de abuso, maltrato y/o discriminación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 118**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP no cuenta con mecanismos para eliminar y/o prevenir casos de abuso, maltrato y/o discriminación.

DIMENSIÓN: ESTRATEGIA

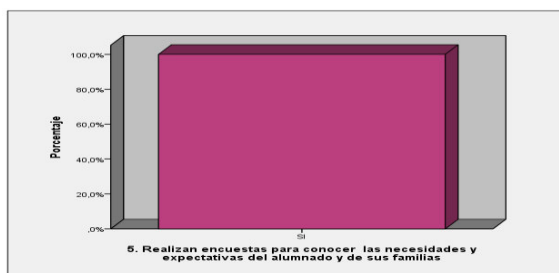
TABLA N° 134

5.- Realizan encuestas para conocer las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 119**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que si realizan encuestas para conocer las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias.

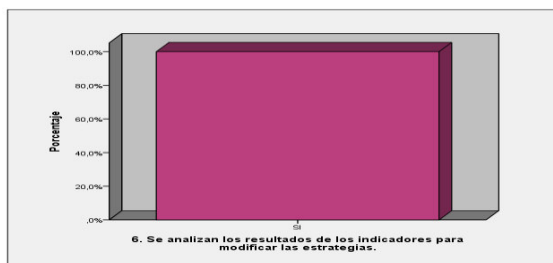
TABLA N° 135

6.- Se analizan los resultados de los indicadores para modificar las estrategias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 120**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que si se analizan los resultados de los indicadores para modificar las estrategias.

TABLA N° 136

7.- La IEP cuenta con planes estratégicos institucionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.



GRÁFICO N° 121

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP no cuenta con planes estratégicos institucionales.

TABLA N° 137

8. - Se cuenta con un plan de evaluación de desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

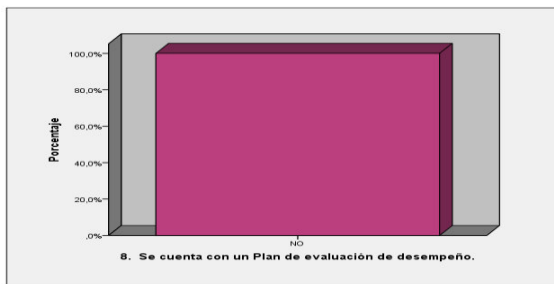


GRÁFICO N° 122

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que no se cuenta con un plan de evaluación de desempeño.

DIMENSION: GESTION DE PERSONAS

TABLA N° 138

9.- Se evidencia archivos de entrega de incentivos a la comunidad educativa (Resoluciones, Diplomas, Becas de estudio y otros).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

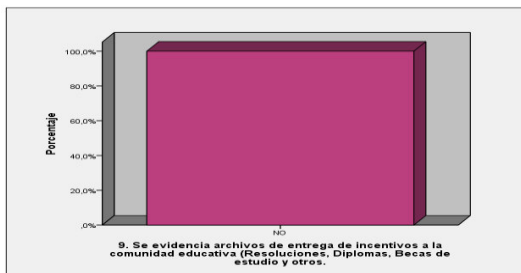


GRÁFICO N° 123

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que no se evidencia archivos de entrega de incentivos a la comunidad educativa (Resoluciones, Diplomas, Becas de estudio y otros).

TABLA N° 139

10.- La IEP realiza capacitaciones y actualizaciones para la comunidad educativa (evidencias).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

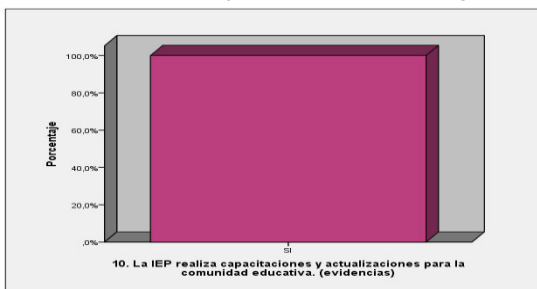


GRÁFICO N° 124

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP si realiza capacitaciones y actualizaciones para la comunidad educativa (evidencias).

DIMENSIÓN: ALIANZAS Y RECURSOS

TABLA N° 140

11.- La IEP desarrolla alianzas estratégicas con: Asociaciones, organismos, ONG's, Parroquia, Universidades, Ayuntamiento, Servicios Sociales, Empresas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

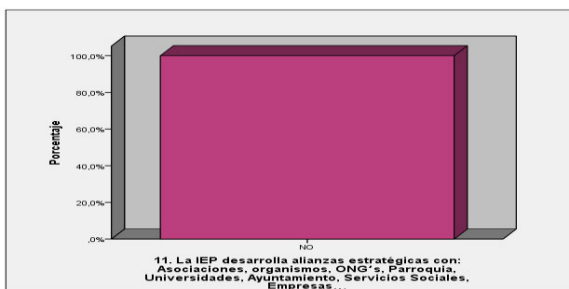


GRÁFICO N° 125

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP no desarrolla alianzas estratégicas con: Asociaciones, organismos, ONG's, Parroquia, Universidades, Ayuntamiento, Servicios Sociales, Empresas.

TABLA N° 141

12.- La IEP realiza trabajo conjunto con los aliados estratégicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.



GRÁFICO N° 126

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP no realiza trabajo conjunto con los aliados estratégicos.

TABLA N° 142

13.- Se realiza innovaciones mediante las alianzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.



GRÁFICO N° 127

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que no se realiza innovaciones mediante las alianzas.

TABLA N° 143

14.- Los directivos planifican la gestión económico / financiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

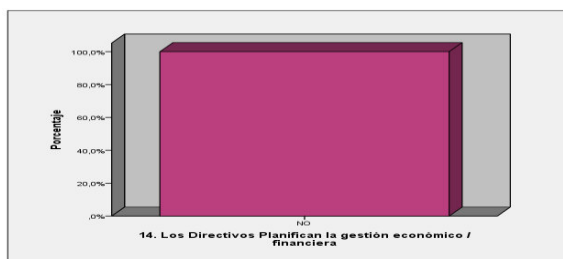


GRÁFICO N° 128

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que los directivos no planifican la gestión económico / financiera.

TABLA N° 144

15.- Los directivos de la IEP emplean mecanismos y parámetros económicos y financieros para garantizar una estructura de recursos eficaz y eficiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

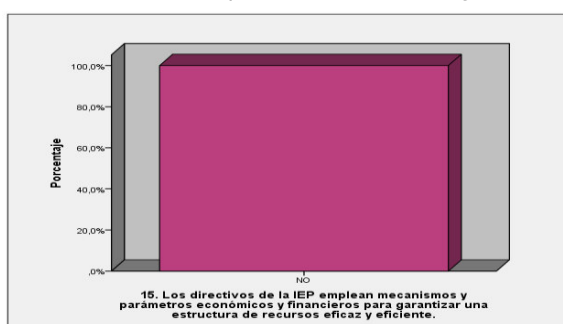


GRÁFICO N° 129

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que los directivos de la IEP no emplean mecanismos y parámetros económicos y financieros para garantizar una estructura de recursos eficaz y eficiente.

TABLA N° 145

16.- Los directivos de la IEP evalúan las inversiones en activos tangibles e intangibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

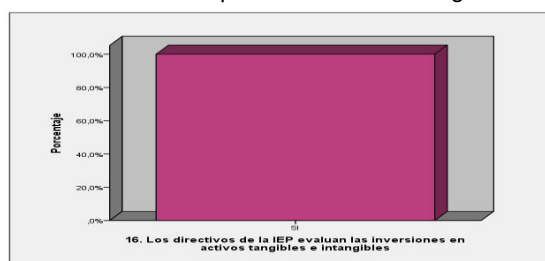


GRÁFICO N° 130

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que los directivos de la IEP si evalúan las inversiones en activos tangibles e intangibles.

DIMENSIÓN: GESTIÓN DE PROCESOS

TABLA N° 146

17.- Cuenta con un sistema de gestión por procesos. (Ver evidencias).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

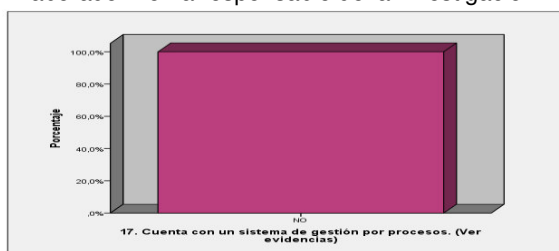


GRÁFICO N° 131

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP no cuenta con un sistema de gestión por procesos. (Ver evidencias).

TABLA N° 147**18.- La IEP cuenta con documentos de gestión: PEI, PAT, PCC, PM, PT, RI.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 132**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP no cuenta con documentos de gestión: PEI, PAT, PCC, PM, PT, RI.

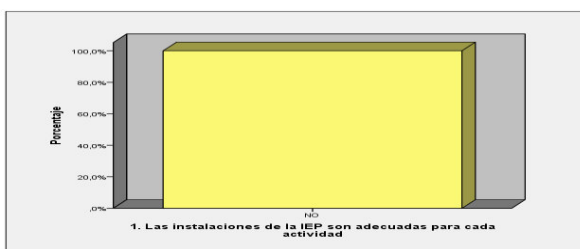
VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
DIMENSION: INSTALACIONES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA

TABLA N° 148**1.- Las instalaciones de la IEP son adecuadas para cada actividad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 133**

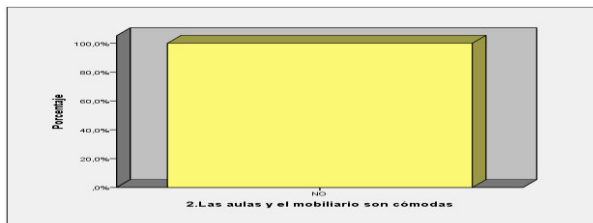
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que las instalaciones de la IEP no son adecuadas para cada actividad.

TABLA N° 149**2.- Las aulas y el mobiliario son cómodas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 134**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que las aulas y el mobiliario no son cómodas.

TABLA N° 150**3.- La IEP cuenta con personal de mantenimiento.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

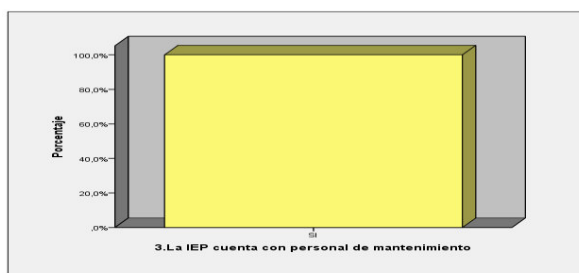


GRÁFICO N° 135

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP si cuenta con personal de mantenimiento.

TABLA N° 151

4.- Se conservan en buen estado las instalaciones de la IEP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

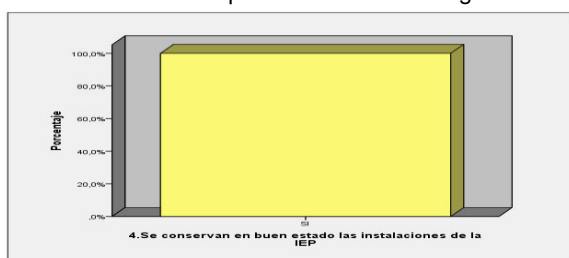


GRÁFICO N° 136

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que si se conservan en buen estado las instalaciones de la IEP.

TABLA N° 152

5.- Realizan mantenimiento con periodicidad a las instalaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.



GRÁFICO N° 137

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que en la IEP si se realiza mantenimiento con periodicidad a las instalaciones.

TABLA N° 153

6.- Cuentan con un Plan de mantenimiento para garantizar el buen estado y funcionamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

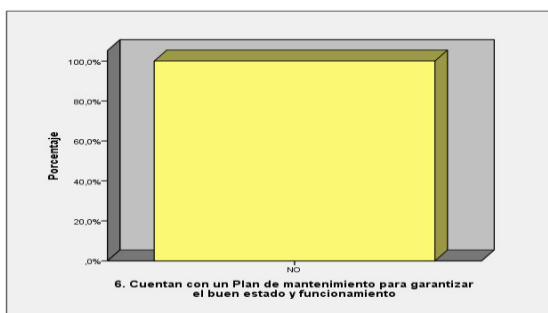


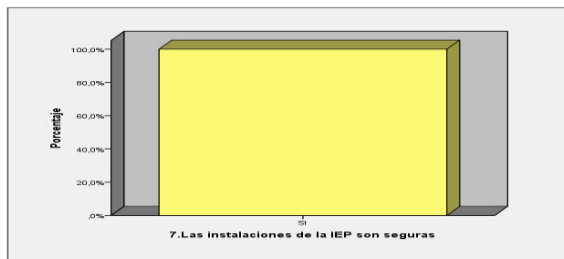
GRÁFICO N° 138

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP no cuenta con un Plan de mantenimiento para garantizar el buen estado y funcionamiento.

TABLA N° 154**7.- Las instalaciones de la IEP son seguras.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

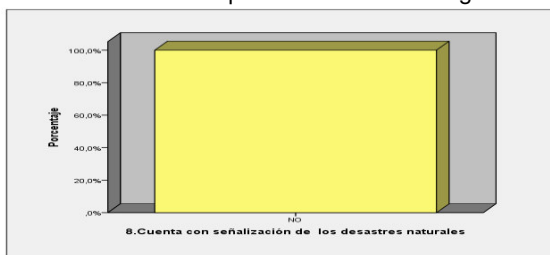
**GRÁFICO N° 139**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que las instalaciones de la IEP si son seguras.

DIMENSIÓN: ACTUACIÓN DEL PERSONAL**TABLA N° 155****8.- Cuenta con señalización de los desastres naturales.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

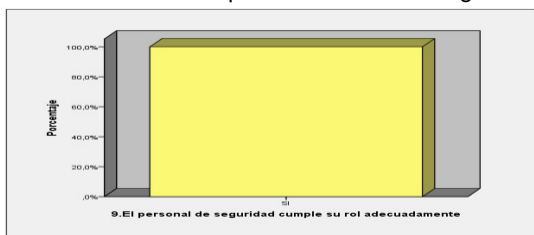
**GRÁFICO N° 140**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la IEP no cuenta con señalización de los desastres naturales.

DIMENSIÓN: ACTUACIÓN DEL PERSONAL**TABLA N° 156****9.- El personal de seguridad cumple su rol adecuadamente.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 141**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que el personal de seguridad si cumple su rol adecuadamente.

TABLA N° 157**10.- El personal administrativo de la IEP atienden con amabilidad y muestra disponibilidad para brindar orientación.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

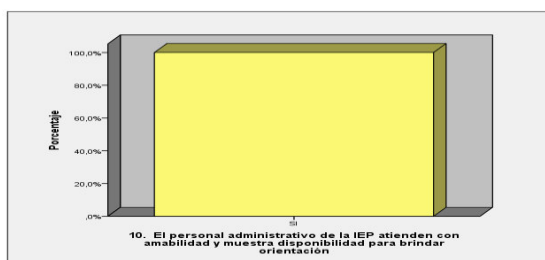


GRÁFICO N° 142

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que el personal administrativo de la IEP si atiende con amabilidad y muestra disponibilidad para brindar orientación.

TABLA N° 158

11.- Los docentes atienden con amabilidad a los estudiantes y padres de familia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

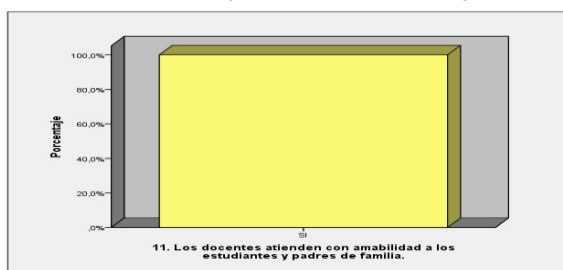


GRÁFICO N° 143

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que los docentes si atienden con amabilidad a los estudiantes y padres de familia.

TABLA N° 159

12.- La plataforma INTRANET, mantiene informado sobre el avance académico del estudiante.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

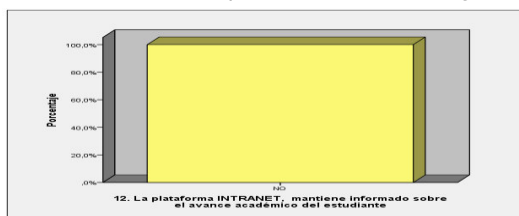


GRÁFICO N° 144

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que la plataforma INTRANET, no mantiene informado sobre el avance académico del estudiante.

TABLA N° 160

13.- Los docentes comunican oportunamente, a los padres sobre los logros y/o dificultades de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.



GRÁFICO N° 145

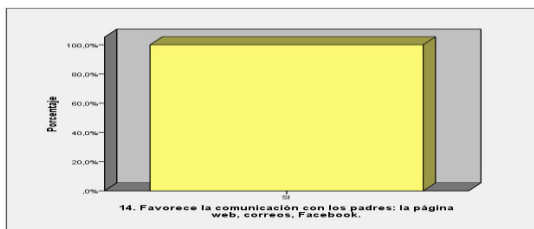
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que los docentes si comunican oportunamente, a los padres sobre los logros y/o dificultades de los estudiantes.

TABLA N° 161**14.- Favorece la comunicación con los padres: la página web, correos, Facebook.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 146**

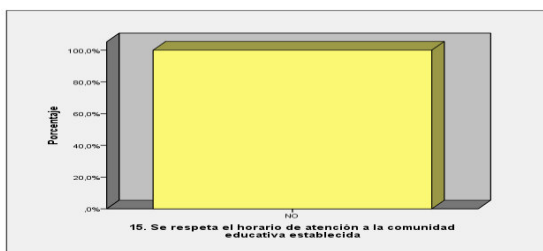
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que si favorece la comunicación con los padres: la página web, correos, Facebook.

DIMENSION: ORGANIZACIÓN DE LOS TRÁMITES**TABLA N° 162****15.- Se respeta el horario de atención a la comunidad educativa establecida.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 147**

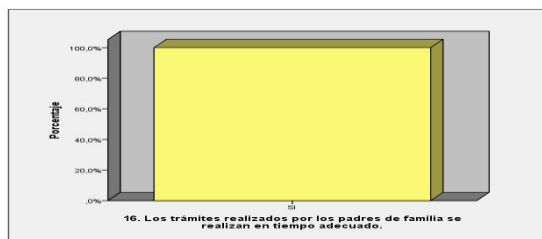
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que no se respeta el horario de atención a la comunidad educativa establecida.

TABLA N° 163**16.- Los trámites realizados por los padres de familia se realizan en tiempo adecuado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 148**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que los trámites realizados por los padres de familia si se realizan en tiempo adecuado.

TABLA N° 164**17.- Se cumple con la fecha de entrega de solicitudes y/o requerimientos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

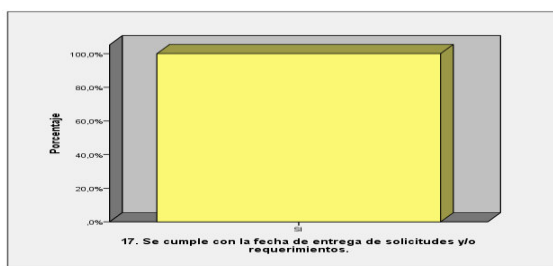


GRÁFICO N° 149

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que si se cumple con la fecha de entrega de solicitudes y/o requerimientos.

TABLA N° 165

18.- Cuándo se requiere un trámite brindan información adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

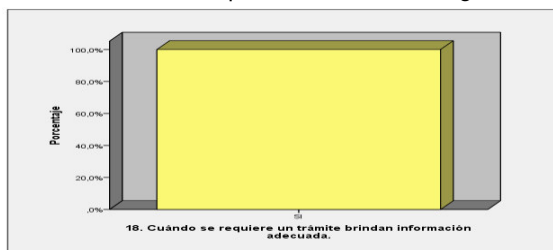


GRÁFICO N° 150

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que cuándo se requiere un trámite si brinda información adecuada.

TABLA N° 166

19.- El ambiente de recepción y/o atención a padres es confortable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

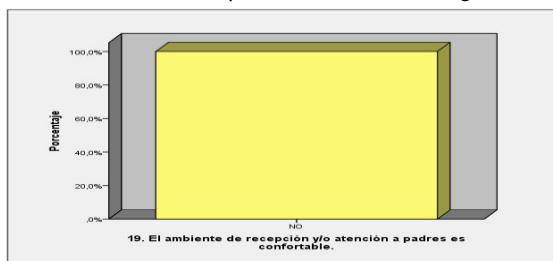


GRÁFICO N° 151

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia el resultado de la lista de cotejo realizado por la directora que el ambiente de recepción y/o atención a padres no es confortable.

3.1.2. Presentación de análisis de la variable: Calidad del servicio Educativo

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DIMENSIÓN: INSTALACIONES DE LA INSTITUCIONES EDUCATIVA

TABLA N° 167

1. ¿Las instalaciones de la IEP son adecuadas para cada actividad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	4	3,2	3,2	3,2
CASI NUNCA	8	6,3	6,3	9,5
A VECES	43	34,1	34,1	43,7
CASI SIEMPRE	44	34,9	34,9	78,6
SIEMPRE	27	21,4	21,4	100,0
Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

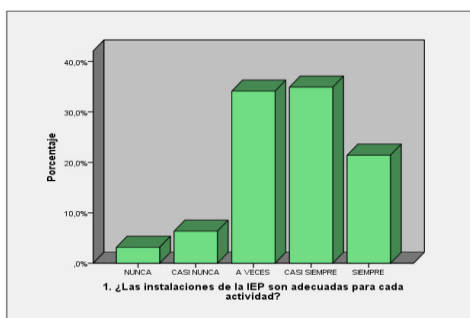


GRÁFICO N° 152

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 34,9% manifiesta que casi siempre las instalaciones de la IEP son adecuadas para cada actividad, el 34,1% señala que a veces, el 21,4% señala que siempre, el 6,3% señala que casi nunca y el 3,2% señala que nunca.

TABLA N° 168

2.- ¿Las aulas y el mobiliario son cómodas, favorecen tu aprendizaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	11	8,7	8,7	13,5
	A VECES	38	30,2	30,2	43,7
	CASI SIEMPRE	38	30,2	30,2	73,8
	SIEMPRE	33	26,2	26,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

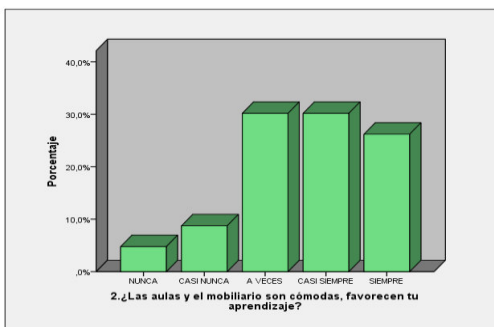


GRÁFICO N° 153

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 30,2% manifiesta que casi siempre las aulas y el mobiliario son cómodas, favorecen tu aprendizaje, el 30,2% señala que a veces, el 26,2% señala que siempre, el 8,7% señala que casi nunca y el 4,8% señala que nunca.

TABLA N° 169

3.- ¿Se realiza mantenimiento de la IEP, constantemente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	5,6	5,6	5,6
	CASI NUNCA	3	2,4	2,4	7,9
	A VECES	37	29,4	29,4	37,3
	CASI SIEMPRE	45	35,7	35,7	73,0
	SIEMPRE	34	27,0	27,0	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

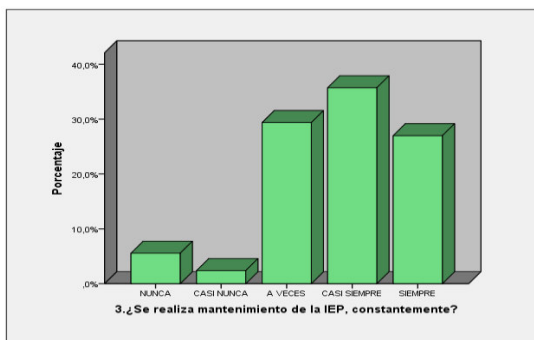


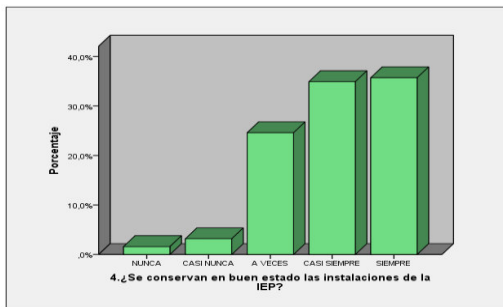
GRÁFICO N° 154

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 35,7% manifiesta que casi siempre se realiza mantenimiento de la IEP, constantemente, el 29,4% señala que a veces, el 27,0% señala que siempre, el 5,6% señala que nunca y el 2,4% señala que casi nunca.

TABLA N° 170**4.- ¿Se conservan en buen estado las instalaciones de la IEP?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,6	1,6	1,6
	CASI NUNCA	4	3,2	3,2	4,8
	A VECES	31	24,6	24,6	29,4
	CASI SIEMPRE	44	34,9	34,9	64,3
	SIEMPRE	45	35,7	35,7	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
 Elaborado: Por la responsable de la investigación.

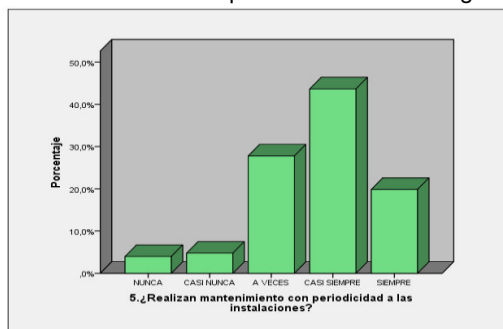
**GRÁFICO N° 155**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 35,7% manifiesta que siempre se conservan en buen estado las instalaciones de la IEP, el 34,9% señala que casi siempre, el 24,6% señala que a veces, el 3,2% señala que casi nunca y el 1,6% señala que nunca.

TABLA N° 171**5.- ¿Realizan mantenimiento con periodicidad a las instalaciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	6	4,8	4,8	8,7
	A VECES	35	27,8	27,8	36,5
	CASI SIEMPRE	55	43,7	43,7	80,2
	SIEMPRE	25	19,8	19,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
 Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 156**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 43,7% manifiesta que casi siempre se realiza mantenimiento con periodicidad a las instalaciones, el 27,8% señala que a veces, el 19,8% señala que siempre, el 4,8% señala que casi nunca y el 4,0% señala que nunca.

TABLA N° 172**6.- ¿Las instalaciones de la IEP son seguras?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	3,2	3,2	3,2
	CASI NUNCA	9	7,1	7,1	10,3
	A VECES	31	24,6	24,6	34,9
	CASI SIEMPRE	44	34,9	34,9	69,8
	SIEMPRE	38	30,2	30,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
 Elaborado: Por la responsable de la investigación.

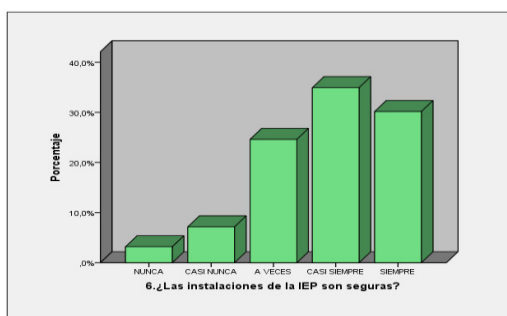


GRÁFICO N° 157

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 34,9% manifiesta que casi siempre las instalaciones de la IEP son seguras, el 30,2% señala que siempre, el 24,6% señala que a veces, el 7,1% señala que casi nunca y el 3,2% señala que nunca.

TABLA N° 173

7.- ¿Realizan actividades preventivas como simulacros de sismos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	1	,8	,8	4,8
	A VECES	36	28,6	28,6	33,3
	CASI SIEMPRE	30	23,8	23,8	57,1
	SIEMPRE	54	42,9	42,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

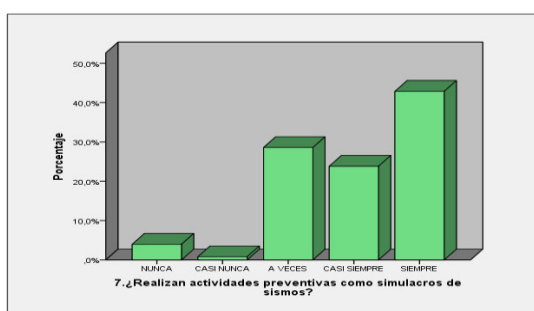


GRÁFICO N° 158

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 42,9% manifiesta que siempre se realizan actividades preventivas como simulacros de sismos, el 28,6% señala que a veces, el 23,8% señala que casi siempre, el 4,0% señala que nunca y el 0,8% señala que casi nunca.

TABLA N° 174

8.- ¿El personal de seguridad cumple su rol adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	3,2	3,2	3,2
	CASI NUNCA	2	1,6	1,6	4,8
	A VECES	22	17,5	17,5	22,2
	CASI SIEMPRE	41	32,5	32,5	54,8
	SIEMPRE	57	45,2	45,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

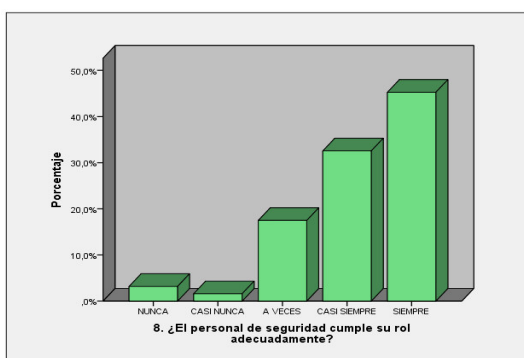


GRÁFICO N° 159

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 45,2% manifiesta que siempre el personal de seguridad cumple su rol adecuadamente, el 32,5% señala que casi siempre, el 17,5% señala que a veces, el 3,2% señala que nunca y el 1,6% señala que casi nunca.

DIMENSION: ACTUACION DEL PERSONAL

TABLA N° 175

9.- ¿Está satisfecho con el nivel académico que brinda la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	3	2,4	2,4	6,3
	A VECES	19	15,1	15,1	21,4
	CASI SIEMPRE	39	31,0	31,0	52,4
	SIEMPRE	60	47,6	47,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

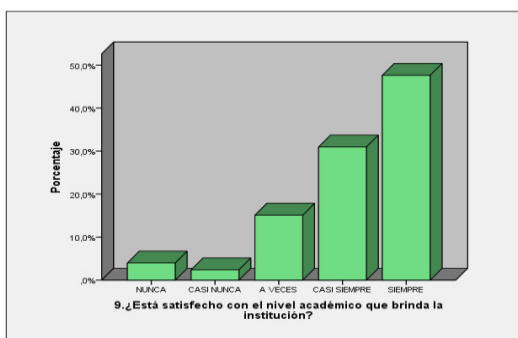


GRÁFICO N° 160

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 47,6% manifiesta que siempre está satisfecho con el nivel académico que brinda la institución, el 31,0% señala que casi siempre, el 15,1% señala que a veces, el 4,0% señala que nunca y el 2,4% señala que casi nunca.

TABLA N° 176

10.- ¿En caso presentarse algún problema o dificultad se resuelve adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	10	7,9	7,9	11,9
	A VECES	31	24,6	24,6	36,5
	CASI SIEMPRE	44	34,9	34,9	71,4
	SIEMPRE	36	28,6	28,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

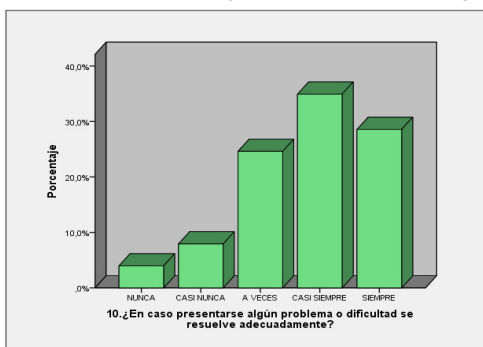


GRÁFICO N° 161

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 34,9% manifiesta que casi siempre en caso de presentarse algún problema o dificultad se resuelve adecuadamente, el 28,6% señala que siempre, el 24,6% señala que a veces, el 7,9% señala que casi nunca y el 4,0% señala que nunca.

TABLA N° 177

11.- ¿En secretaría atienden con amabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	1,6	1,6	1,6
	A VECES	6	4,8	4,8	6,3
	CASI SIEMPRE	22	17,5	17,5	23,8
	SIEMPRE	96	76,2	76,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

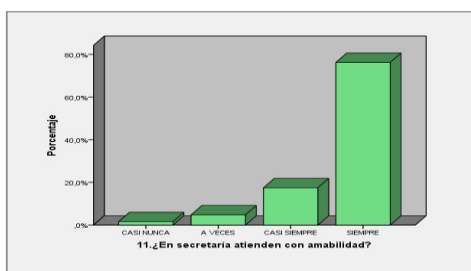


GRÁFICO N° 162

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 76,2% manifiesta que siempre en secretaría atienden con amabilidad, el 17,5% señala que casi siempre, el 4,8% señala que a veces, el 1,6% señala que casi nunca.

TABLA N° 178

12.- ¿El trato que recibes de los trabajadores de la institución es amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	3,2	3,2	3,2
	CASI NUNCA	1	,8	,8	4,0
	A VECES	12	9,5	9,5	13,5
	CASI SIEMPRE	42	33,3	33,3	46,8
	SIEMPRE	67	53,2	53,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación

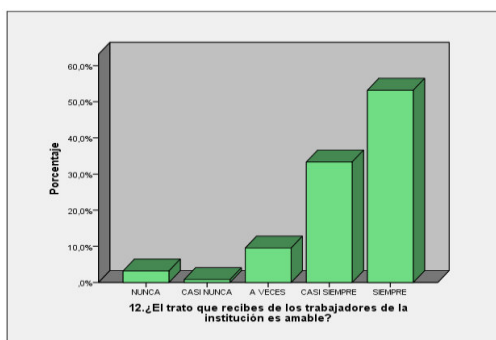


GRÁFICO N° 163

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 53,2% manifiesta que siempre el trato que reciben de los trabajadores de la institución es amable, el 33,3% señala que casi siempre, el 9,5% señala que a veces, el 3,2% señala que nunca y el 0,8% señala que casi nunca.

TABLA N° 179

13.- ¿Es amable el personal docente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	2,4	2,4	2,4
	A VECES	12	9,5	9,5	11,9
	CASI SIEMPRE	40	31,7	31,7	43,7
	SIEMPRE	71	56,3	56,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

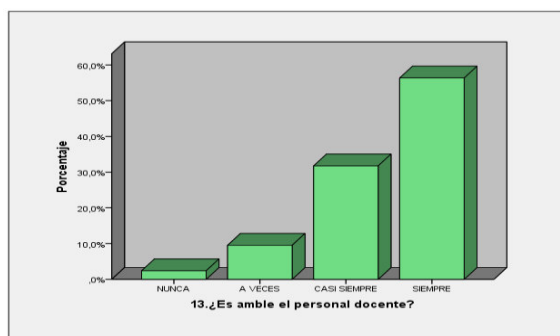


GRÁFICO N° 164

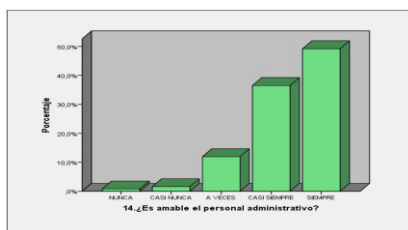
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 56,3% manifiesta que siempre es amable el personal docente, el 31,7% señala que casi siempre, el 9,5% señala que a veces y el 2,4% señala que casi nunca.

TABLA N° 180**14.- ¿Es amable el personal administrativo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,8	,8	,8
	CASI NUNCA	2	1,6	1,6	2,4
	A VECES	15	11,9	11,9	14,3
	CASI SIEMPRE	46	36,5	36,5	50,8
	SIEMPRE	62	49,2	49,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 165**

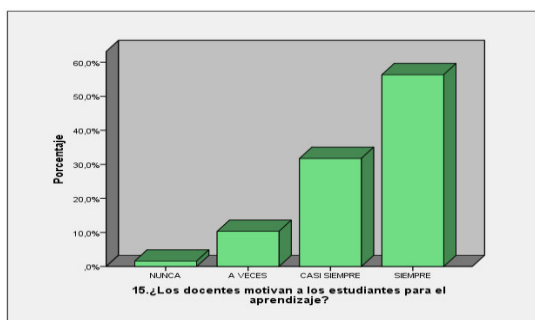
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 49,2% manifiesta que siempre es amable el personal administrativo, el 36,5% señala que casi siempre, el 11,9% señala que a veces, el 1,6% señala que casi nunca y el 0,8% señala que nunca.

TABLA N° 181**15.- ¿Los docentes motivan a los estudiantes para el aprendizaje?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,6	1,6	1,6
	A VECES	13	10,3	10,3	11,9
	CASI SIEMPRE	40	31,7	31,7	43,7
	SIEMPRE	71	56,3	56,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 166**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 56,3% manifiesta que siempre los docentes motivan a los estudiantes para el aprendizaje, el 31,7% señala que casi siempre, el 10,3% señala que a veces y el 1,6% señala que nunca.

TABLA N° 182**16.- ¿Los docentes están dispuestos a atender dudas, inquietudes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,6	1,6	1,6
	CASI NUNCA	3	2,4	2,4	4,0
	A VECES	19	15,1	15,1	19,0
	CASI SIEMPRE	42	33,3	33,3	52,4
	SIEMPRE	60	47,6	47,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

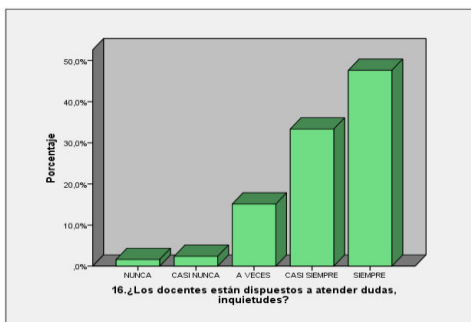


GRÁFICO N° 167

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 47,6% manifiesta que siempre los docentes están dispuestos a atender dudas, inquietudes, el 33,3% señala que casi siempre, el 15,1% señala que a veces, el 2,4% señala que casi nunca y el 1,6% señala que nunca.

TABLA N° 183

17.- ¿El personal administrativo muestra disponibilidad para brindar orientación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	3	2,4	2,4	6,3
	A VECES	25	19,8	19,8	26,2
	CASI SIEMPRE	39	31,0	31,0	57,1
	SIEMPRE	54	42,9	42,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

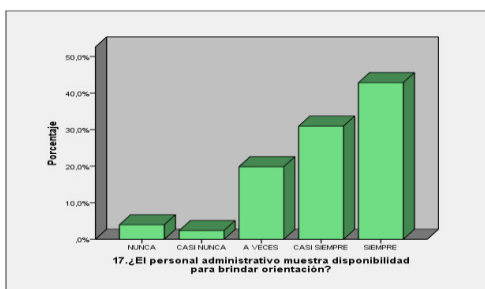


GRÁFICO N° 168

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 42,9% manifiesta que siempre el personal administrativo muestra disponibilidad para brindar orientación, el 31,0% señala que casi siempre, el 19,8% señala que a veces, el 4,0% señala que nunca y el 2,4% señala que casi nunca.

TABLA N° 184

18.- ¿La plataforma INTRANET, mantiene informado sobre el avance académico del estudiante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	5,6	5,6	5,6
	CASI NUNCA	8	6,3	6,3	11,9
	A VECES	35	27,8	27,8	39,7
	CASI SIEMPRE	34	27,0	27,0	66,7
	SIEMPRE	42	33,3	33,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

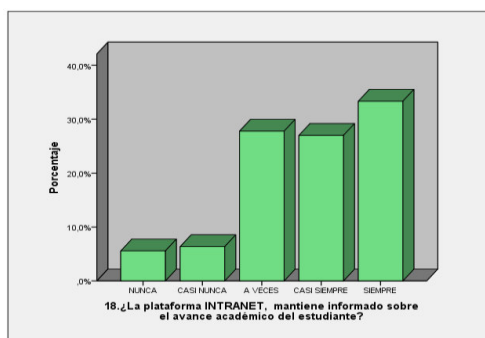


GRÁFICO N° 169

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 33,3% manifiesta que siempre la plataforma INTRANET, mantiene informado sobre el avance académico del estudiante, el 27,8% señala que a veces, el 27,0% señala que casi siempre, el 6,3% señala que casi nunca y el 5,6% señala que nunca.

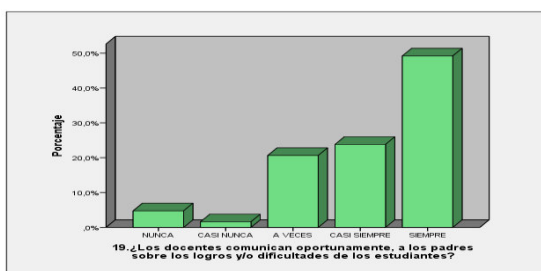
TABLA N° 185

19.- ¿Los docentes comunican oportunamente, a los padres sobre los logros y/o dificultades de los estudiantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	2	1,6	1,6	6,3
	A VECES	26	20,6	20,6	27,0
	CASI SIEMPRE	30	23,8	23,8	50,8
	SIEMPRE	62	49,2	49,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.



señala que a veces, el 4,8% señala que nunca y el 1,6% señala que casi nunca.

GRÁFICO N° 170

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 49,2% manifiesta que siempre los docentes comunican oportunamente, a los padres sobre los logros y/o dificultades de los estudiantes, el 23,8% señala que casi siempre, el 20,6%

TABLA N° 186

20.- ¿Favorece la comunicación con los padres: la página web, correos, Facebook?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	9	7,1	7,1	11,1
	A VECES	30	23,8	23,8	34,9
	CASI SIEMPRE	29	23,0	23,0	57,9
	SIEMPRE	53	42,1	42,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

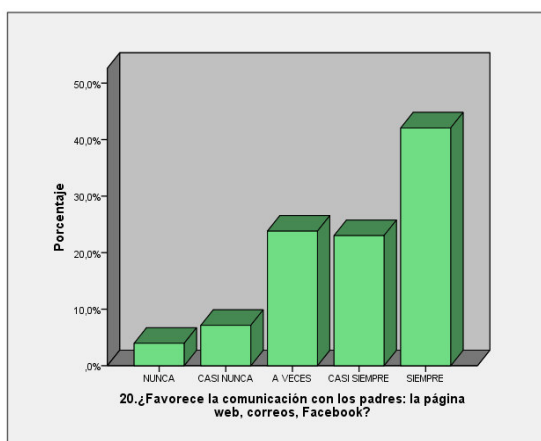


GRÁFICO N° 171

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 42,1% manifiesta que siempre favorece la comunicación con los padres: la página web, correos, Facebook, el 23,8% señala que a veces, el 23,0% señala que casi siempre, el 7,1% señala que casi nunca y el 4,0% señala que nunca.

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE LOS TRÁMITES

TABLA N° 187

21.- ¿El horario de atención de secretaria es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,6	1,6	1,6
	CASI NUNCA	3	2,4	2,4	4,0
	A VECES	17	13,5	13,5	17,5
	CASI SIEMPRE	29	23,0	23,0	40,5
	SIEMPRE	75	59,5	59,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

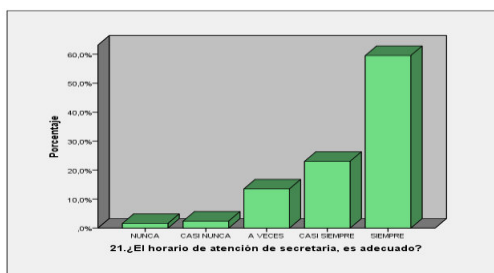


GRÁFICO N° 172

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 59,5% manifiesta que siempre el horario de atención de secretaria es adecuado, el 23,0% señala que casi siempre, el 13,5% señala que a veces, el 2,4% señala que casi nunca y el 1,6% señala que nunca.

TABLA N° 188

22.- ¿El horario de atención de docentes a padres de familia, es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	12,7	12,7	12,7
	CASI NUNCA	5	4,0	4,0	16,7
	A VECES	41	32,5	32,5	49,2
	CASI SIEMPRE	28	22,2	22,2	71,4
	SIEMPRE	36	28,6	28,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

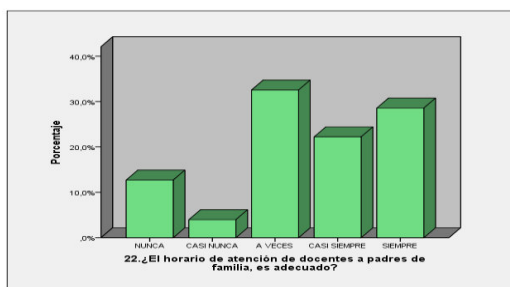


GRÁFICO N° 173

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 32,5% manifiesta que a veces el horario de atención de docentes a padres de familia, es adecuado, el 28,6% señala que siempre, el 22,2% señala que casi siempre, el 12,7% señala que nunca y el 4,0% señala que casi nunca.

TABLA N° 189

23.- ¿El horario de atención del departamento de Psicología a padres de familia, es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	7	5,6	5,6	14,3
	A VECES	30	23,8	23,8	38,1
	CASI SIEMPRE	48	38,1	38,1	76,2
	SIEMPRE	30	23,8	23,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

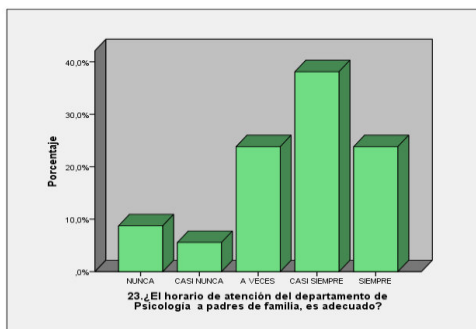


GRÁFICO N° 174

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 38,1% manifiesta que casi siempre el horario de atención del departamento de Psicología a padres de familia, es adecuado, el 23,8% señala que siempre, el 23,8% señala que a veces, el 8,7% señala que nunca y el 5,6% señala que casi nunca.

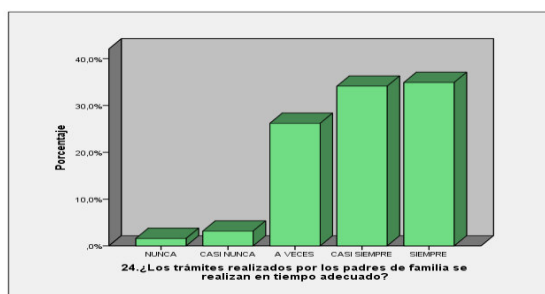
TABLA N° 190

24.- ¿Los trámites realizados por los padres de familia se realizan en tiempo adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,6	1,6	1,6
	CASI NUNCA	4	3,2	3,2	4,8
	A VECES	33	26,2	26,2	31,0
	CASI SIEMPRE	43	34,1	34,1	65,1
	SIEMPRE	44	34,9	34,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 175



Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 34,9% manifiesta que siempre los trámites realizados por los padres de familia se realizan en tiempo adecuado, el 34,1% señala que casi siempre, el 26,2% señala que a veces, el 3,2% señala que casi nunca y el 1,6% señala que nunca.

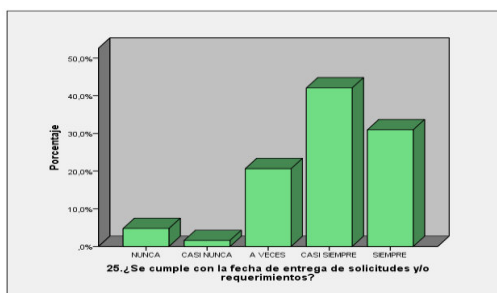
TABLA N° 191

25.- ¿Se cumple con la fecha de entrega de solicitudes y/o requerimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	2	1,6	1,6	6,3
	A VECES	26	20,6	20,6	27,0
	CASI SIEMPRE	53	42,1	42,1	69,0
	SIEMPRE	39	31,0	31,0	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

GRÁFICO N° 176



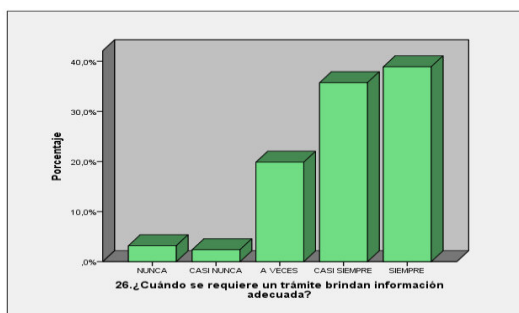
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 42,1% manifiesta que casi siempre se cumple con la fecha de entrega de solicitudes y/o requerimientos, el 31,0% señala que siempre, el 20,6% señala que a veces, el 4,8% señala que nunca y el 1,6% señala que casi nunca.

TABLA N° 192**26.- ¿Cuándo se requiere un trámite brindan información adecuada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	3,2	3,2	3,2
	CASI NUNCA	3	2,4	2,4	5,6
	A VECES	25	19,8	19,8	25,4
	CASI SIEMPRE	45	35,7	35,7	61,1
	SIEMPRE	49	38,9	38,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 177**

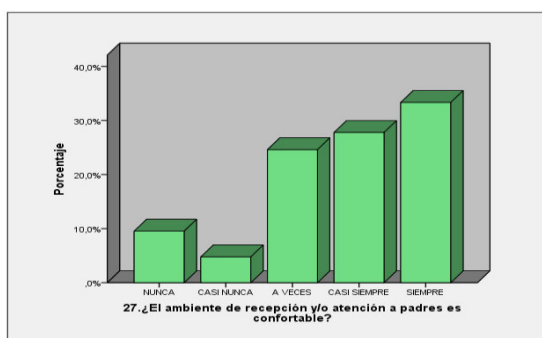
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 38,9% manifiesta que siempre cuándo se requiere un trámite brindan información adecuada, el 35,7% señala que casi siempre, el 19,8% señala que a veces, el 3,2% señala que nunca y el 2,4% señala que casi nunca.

TABLA N° 193**27.- ¿El ambiente de recepción y/o atención a padres es confortable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	9,5	9,5	9,5
	CASI NUNCA	6	4,8	4,8	14,3
	A VECES	31	24,6	24,6	38,9
	CASI SIEMPRE	35	27,8	27,8	66,7
	SIEMPRE	42	33,3	33,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 178**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 33,3% manifiesta que siempre el ambiente de recepción y/o atención a padres es confortable, el 27,8% señala que casi siempre, el 24,6% señala que a veces, el 9,5% señala que nunca y el 4,8% señala que casi nunca.

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
DIMENSIÓN: INSTALACIONES DE LA INSTITUCIONES EDUCATIVA

TABLA N° 194

1. ¿Las instalaciones de la IEP son adecuadas para cada actividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,7	,7	,7
	CASI NUNCA	13	8,6	8,6	9,2
	A VECES	58	38,2	38,2	47,4
	CASI SIEMPRE	51	33,6	33,6	80,9
	SIEMPRE	29	19,1	19,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
 Elaborado: Por la responsable de la investigación.

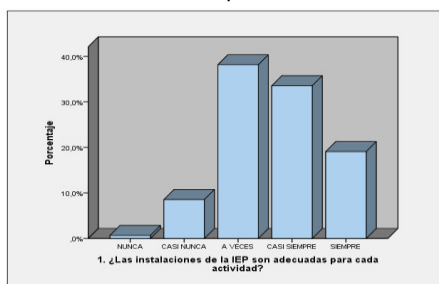


GRÁFICO N° 179

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 38,2% manifiesta que a veces las instalaciones de la IEP son adecuadas para cada actividad, el 33,6% señala que casi siempre, el 19,1% señala que siempre, el 8,6% señala que casi nunca y el 0,7% señala que nunca.

TABLA N° 195

2. ¿Las aulas y el mobiliario son cómodas, favorecen tu aprendizaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	15	9,9	9,9	11,2
	A VECES	42	27,6	27,6	38,8
	CASI SIEMPRE	58	38,2	38,2	77,0
	SIEMPRE	35	23,0	23,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
 Elaborado: Por la responsable de la investigación.

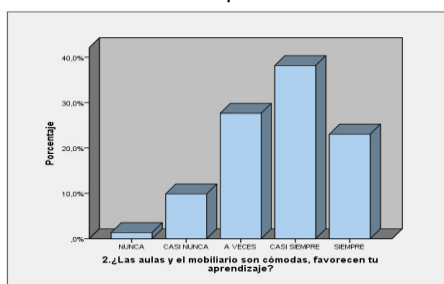


GRÁFICO N° 180

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 38,2% manifiesta que casi siempre las aulas y el mobiliario son cómodas, favorecen tu aprendizaje, el 27,6% señala que a veces, el 23,0% señala que siempre, el 9,9% señala que casi nunca y el 1,3% señala que nunca.

TABLA N° 196

3.- ¿Se realiza mantenimiento de la IEP, constantemente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	7	4,6	4,6	5,9
	A VECES	33	21,7	21,7	27,6
	CASI SIEMPRE	58	38,2	38,2	65,8
	SIEMPRE	52	34,2	34,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
 Elaborado: Por la responsable de la investigación.

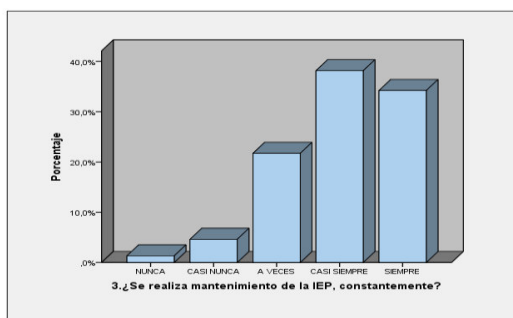


GRÁFICO N° 181

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 38,2% manifiesta que casi siempre se realiza mantenimiento de la IEP, constantemente, el 34,2% señala que siempre, el 21,7% señala que a veces, el 4,6% señala que casi nunca y el 1,3% señala que nunca.

TABLA N° 197

4.- ¿Se conservan en buen estado las instalaciones de la IEP?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	8	5,3	5,3	7,2
	A VECES	37	24,3	24,3	31,6
	CASI SIEMPRE	64	42,1	42,1	73,7
	SIEMPRE	40	26,3	26,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

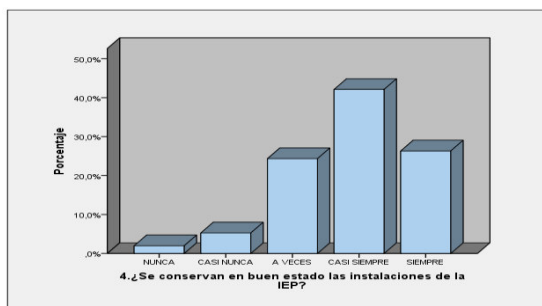


GRÁFICO N° 182

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 42,1% manifiesta que casi siempre se conservan en buen estado las instalaciones de la IEP, el 26,3% señala que siempre, el 24,3% señala que a veces, el 5,3% señala que casi nunca y el 2,0% señala que nunca.

TABLA N° 198

5.- ¿Realizan mantenimiento con periodicidad a las instalaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,7	,7	,7
	CASI NUNCA	8	5,3	5,3	5,9
	A VECES	38	25,0	25,0	30,9
	CASI SIEMPRE	64	42,1	42,1	73,0
	SIEMPRE	41	27,0	27,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel
Elaborado: Por la responsable de la investigación.

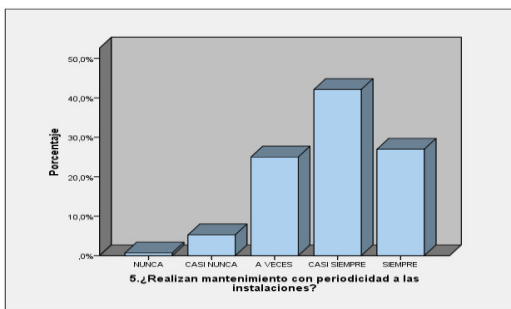


GRÁFICO N° 183

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 42,1% manifiesta que casi siempre se realiza mantenimiento con periodicidad a las instalaciones, el 27,0% señala que siempre, el 25,0% señala que a veces, el 5,3% señala que casi nunca y el 0,7% señala que nunca.

TABLA N° 199

6.- ¿Las instalaciones de la IEP son seguras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,7	,7	,7
	CASI NUNCA	7	4,6	4,6	5,3
	A VECES	24	15,8	15,8	21,1
	CASI SIEMPRE	67	44,1	44,1	65,1
	SIEMPRE	53	34,9	34,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

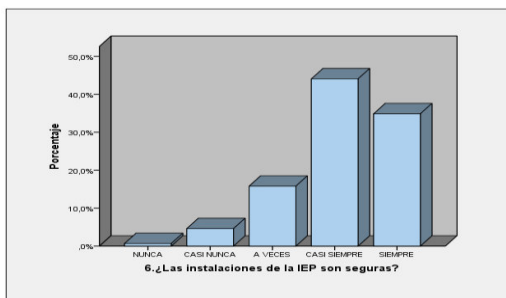


GRÁFICO N° 184

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 44,1% manifiesta que casi siempre las instalaciones de la IEP son seguras, el 34,9% señala que siempre, el 15,8% señala que a veces, el 4,6% señala que casi nunca y el 0,7% señala que nunca.

TABLA N° 200

7.- ¿Realizan actividades preventivas como simulacros de sismos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,7	,7	,7
	CASI NUNCA	2	1,3	1,3	2,0
	A VECES	32	21,1	21,1	23,0
	CASI SIEMPRE	47	30,9	30,9	53,9
	SIEMPRE	70	46,1	46,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

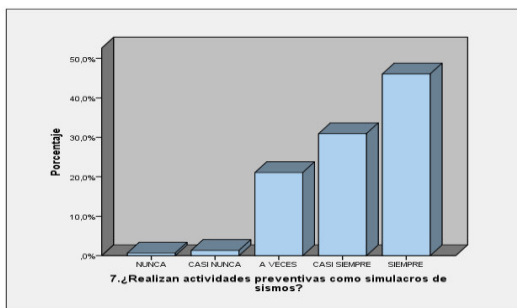


GRÁFICO N° 185

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 46,1% manifiesta que siempre se realizan actividades preventivas como simulacros de sismos, el 30,9% señala que casi siempre, el 21,1% señala que a veces, el 1,3% señala que casi nunca y el 0,7% señala que nunca.

TABLA N° 201

8.- ¿El personal de seguridad cumple su rol adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	5,3	5,3	5,3
	CASI NUNCA	9	5,9	5,9	11,2
	A VECES	23	15,1	15,1	26,3
	CASI SIEMPRE	48	31,6	31,6	57,9
	SIEMPRE	64	42,1	42,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

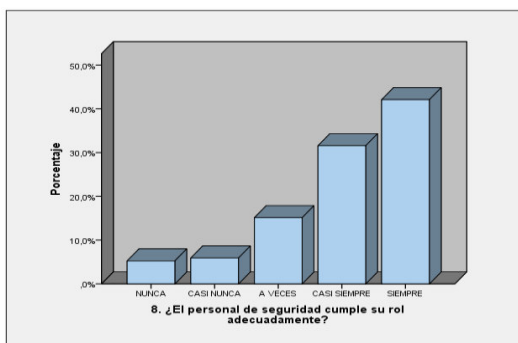


GRÁFICO N° 186

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 42,1% manifiesta que siempre el personal de seguridad cumple su rol adecuadamente, el 31,6% señala que casi siempre, el 15,1% señala que a veces, el 5,9% señala que casi nunca y el 5,3% señala que nunca.

DIMENSIÓN: ACTUACIÓN DEL PERSONAL

TABLA N° 202

9.- ¿Está satisfecho con el nivel académico que brinda la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,7	,7	,7
	A VECES	15	9,9	9,9	10,5
	CASI SIEMPRE	56	36,8	36,8	47,4
	SIEMPRE	80	52,6	52,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

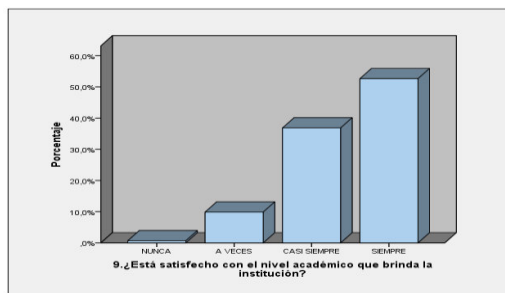


GRÁFICO N° 187

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 52,6% manifiesta que siempre está satisfecho con el nivel académico que brinda la institución, el 36,8% señala que casi siempre, el 9,9% señala que a veces y el 0,7% señala que nunca.

TABLA N° 203

10.- ¿En caso presentarse algún problema o dificultad se resuelve adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	2,6	2,6	2,6
	CASI NUNCA	13	8,6	8,6	11,2
	A VECES	36	23,7	23,7	34,9
	CASI SIEMPRE	60	39,5	39,5	74,3
	SIEMPRE	39	25,7	25,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

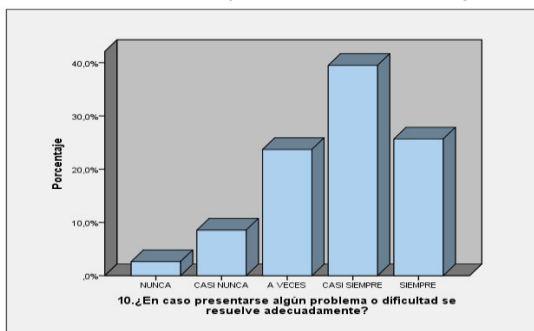


GRÁFICO N° 188

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 39,5% manifiesta que casi siempre en caso de presentarse algún problema o dificultad se resuelve adecuadamente, el 25,7% señala que siempre, el 23,7% señala que a veces, el 8,6% señala que casi nunca y el 2,6% señala que nunca.

TABLA N° 204

11.- ¿En secretaría atienden con amabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	3,9	3,9	3,9
	A VECES	10	6,6	6,6	10,5
	CASI SIEMPRE	28	18,4	18,4	28,9
	SIEMPRE	108	71,1	71,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

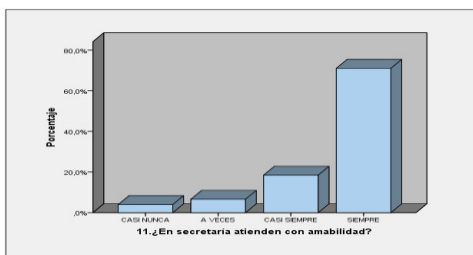


GRÁFICO N° 189

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 71,1% manifiesta que siempre en secretaría atienden con amabilidad, el 18,4% señala que casi siempre, el 6,6% señala que a veces, el 3,9% señala que casi nunca.

TABLA N° 205

12.- ¿El trato que recibes de los trabajadores de la institución es amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	5	3,3	3,3	4,6
	A VECES	21	13,8	13,8	18,4
	CASI SIEMPRE	69	45,4	45,4	63,8
	SIEMPRE	55	36,2	36,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

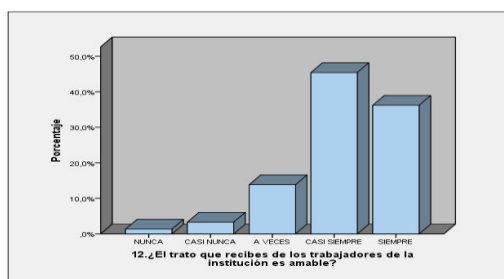


GRÁFICO N° 190

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 45,4% manifiesta que casi siempre el trato que reciben de los trabajadores de la institución es amable, el 36,2% señala que siempre, el 13,8% señala que a veces, el 3,3% señala que casi nunca y el 1,3% señala que nunca.

TABLA N° 206

13.- ¿Es amble el personal docente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,7	,7	,7
	CASI NUNCA	5	3,3	3,3	3,9
	A VECES	23	15,1	15,1	19,1
	CASI SIEMPRE	56	36,8	36,8	55,9
	SIEMPRE	67	44,1	44,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

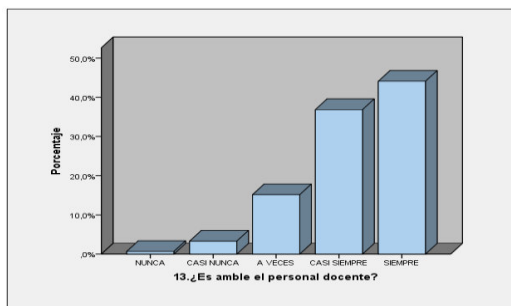


GRÁFICO N° 191

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 44,1% manifiesta que siempre es amable el personal docente, el 36,8% señala que casi siempre, el 15,1% señala que a veces, el 3,3% señala que casi nunca y el 0,7% señala que nunca.

TABLA N° 207

14.- ¿Es amable el personal administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	2,6	2,6	2,6
	A VECES	13	8,6	8,6	11,2
	CASI SIEMPRE	52	34,2	34,2	45,4
	SIEMPRE	83	54,6	54,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

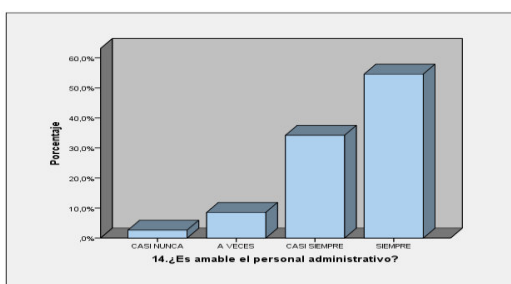


GRÁFICO N° 192

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 54,6% manifiesta que siempre es amable el personal administrativo, el 34,2% señala que casi siempre, el 8,6% señala que a veces y el 2,6% señala que casi nunca.

TABLA N° 208

15.- ¿Los docentes motivan a los estudiantes para el aprendizaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	1,3	1,3	1,3
	A VECES	17	11,2	11,2	12,5
	CASI SIEMPRE	59	38,8	38,8	51,3
	SIEMPRE	74	48,7	48,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

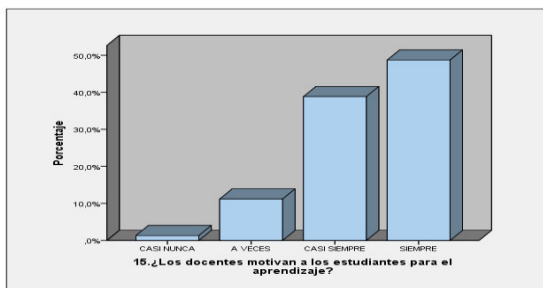


GRÁFICO N° 193

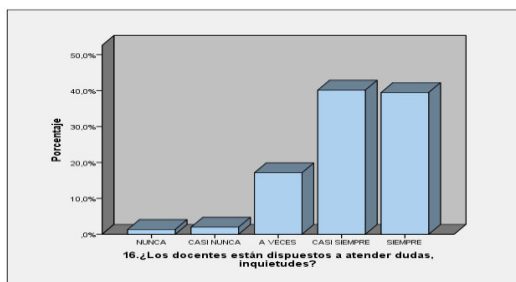
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 126 Padres de familia encuestados representando que el 48,7% manifiesta que siempre os docentes motivan a los estudiantes para el aprendizaje, el 38,8% señala que casi siempre, el 11,2% señala que a veces y el 1,3% señala que casi nunca.

TABLA N° 209**16.- ¿Los docentes están dispuestos a atender dudas, inquietudes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	3	2,0	2,0	3,3
	A VECES	26	17,1	17,1	20,4
	CASI SIEMPRE	61	40,1	40,1	60,5
	SIEMPRE	60	39,5	39,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 194**

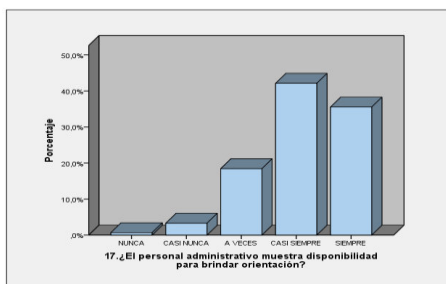
Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 40,1% manifiesta que casi siempre los docentes están dispuestos a atender dudas, inquietudes, el 39,5% señala que siempre, el 17,1% señala que a veces, el 2,0% señala que casi nunca y el 1,3% señala que nunca.

TABLA N° 210**17.- ¿El personal administrativo muestra disponibilidad para brindar orientación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,7	,7	,7
	CASI NUNCA	5	3,3	3,3	3,9
	A VECES	28	18,4	18,4	22,4
	CASI SIEMPRE	64	42,1	42,1	64,5
	SIEMPRE	54	35,5	35,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

**GRÁFICO N° 195**

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 42,1% manifiesta que casi siempre el personal administrativo muestra disponibilidad para brindar orientación, el 35,5% señala que siempre, el 18,4% señala que a veces, el 3,3% señala que casi nunca y el 0,7% señala que nunca.

TABLA N° 211**18.- ¿La plataforma INTRANET, mantiene informado sobre el avance académico del estudiante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	13,8	13,8	13,8
	CASI NUNCA	23	15,1	15,1	28,9
	A VECES	28	18,4	18,4	47,4
	CASI SIEMPRE	47	30,9	30,9	78,3
	SIEMPRE	33	21,7	21,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

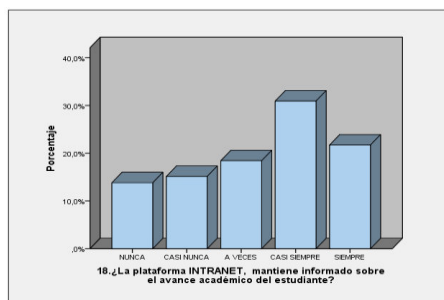


GRÁFICO N° 196

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 30,9% manifiesta que casi siempre la plataforma INTRANET, mantiene informado sobre el avance académico del estudiante, el 21,7% señala que siempre, el 18,4% señala que a veces, el 15,1% señala que casi nunca y el 13,8% señala que nunca.

TABLA N° 212

19.- ¿Los docentes comunican oportunamente, a los padres sobre los logros y/o dificultades de los estudiantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	3,9	3,9	3,9
	CASI NUNCA	14	9,2	9,2	13,2
	A VECES	37	24,3	24,3	37,5
	CASI SIEMPRE	62	40,8	40,8	78,3
	SIEMPRE	33	21,7	21,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

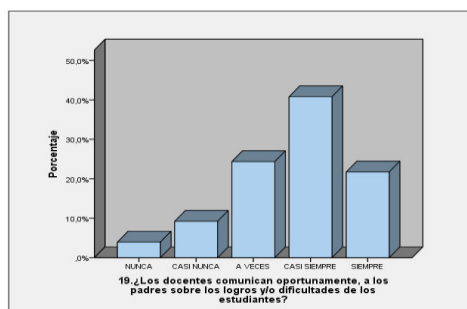


GRÁFICO N° 197

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 40,8% manifiesta que casi siempre los docentes comunican oportunamente, a los padres sobre los logros y/o dificultades de los estudiantes, el 24,3% señala que a veces, el 21,7% señala que siempre, el 9,2% señala que casi nunca y el 3,9% señala que nunca.

TABLA N° 213

20.- ¿Favorece la comunicación con los padres: la página web, correos, Facebook?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	6,6	6,6	6,6
	CASI NUNCA	13	8,6	8,6	15,1
	A VECES	32	21,1	21,1	36,2
	CASI SIEMPRE	44	28,9	28,9	65,1
	SIEMPRE	53	34,9	34,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

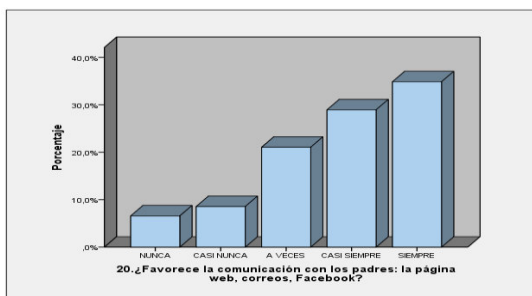


GRÁFICO N° 198

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 34,9% manifiesta que siempre favorece la comunicación con los padres: la página web, correos, Facebook, el 28,9% señala que casi siempre, el 21,1% señala que a veces, el 8,6% señala que casi nunca y el 6,6% señala que nunca.

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE LOS TRAMITES

TABLA N° 214

21.- ¿El horario de atención de secretaria, es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	2,6	2,6	2,6
	CASI NUNCA	8	5,3	5,3	7,9
	A VECES	38	25,0	25,0	32,9
	CASI SIEMPRE	54	35,5	35,5	68,4
	SIEMPRE	48	31,6	31,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

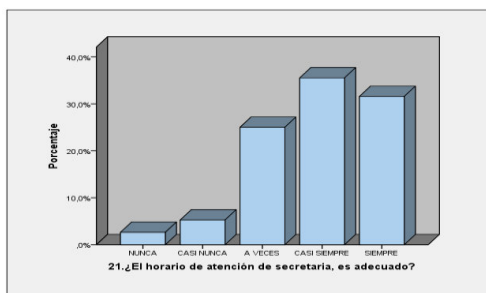


GRÁFICO N° 199

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 35,5% manifiesta que casi siempre el horario de atención de secretaria es adecuado, el 31,6% señala que siempre, el 25,0% señala que a veces, el 5,3% señala que casi nunca y el 2,6% señala que nunca.

TABLA N° 215

22.- ¿El horario de atención de docentes a padres de familia, es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	13	8,6	8,6	9,9
	A VECES	39	25,7	25,7	35,5
	CASI SIEMPRE	65	42,8	42,8	78,3
	SIEMPRE	33	21,7	21,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

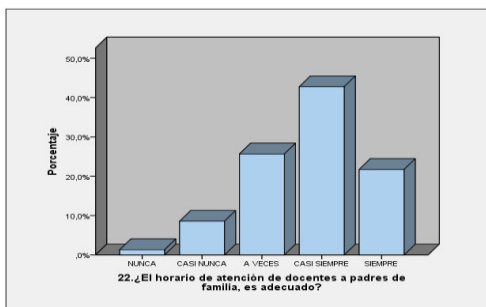


GRÁFICO N° 200

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 42,8% manifiesta que casi siempre el horario de atención de docentes a padres de familia, es adecuado, el 25,7% señala que a veces, el 21,7% señala que siempre, el 8,6% señala que casi nunca y el 1,3% señala que nunca.

TABLA N° 216

23.- ¿El horario de atención del departamento de Psicología a padres de familia, es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,7	,7	,7
	CASI NUNCA	9	5,9	5,9	6,6
	A VECES	39	25,7	25,7	32,2
	CASI SIEMPRE	52	34,2	34,2	66,4
	SIEMPRE	51	33,6	33,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

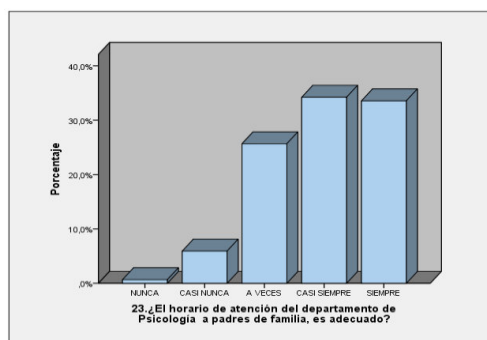


GRÁFICO N° 201

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 34,2% manifiesta que casi siempre el horario de atención del departamento de Psicología a padres de familia, es adecuado, el 33,6% señala que siempre, el 25,7% señala que a veces, el 5,9% señala que casi nunca y el 0,7% señala que nunca.

TABLA N° 217

24.- ¿Los trámites realizados por los padres de familia se realizan en tiempo adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	3,9	3,9	3,9
	A VECES	42	27,6	27,6	31,6
	CASI SIEMPRE	64	42,1	42,1	73,7
	SIEMPRE	40	26,3	26,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

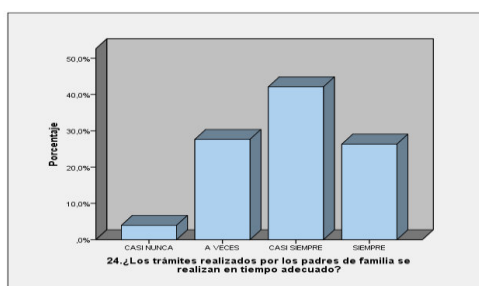


GRÁFICO N° 202

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 42,1% manifiesta que casi siempre los trámites realizados por los padres de familia se realizan en tiempo adecuado, el 27,6% señala que a veces, el 26,3% señala que siempre y el 3,9% señala que casi nunca.

TABLA N° 218

25.- ¿Se cumple con la fecha de entrega de solicitudes y/o requerimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	5,3	5,3	5,3
	A VECES	27	17,8	17,8	23,0
	CASI SIEMPRE	71	46,7	46,7	69,7
	SIEMPRE	46	30,3	30,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

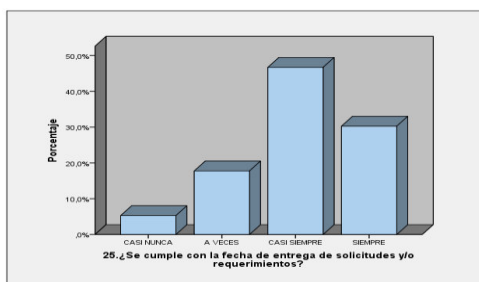


GRÁFICO N° 203

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 46,7% manifiesta que casi siempre se cumple con la fecha de entrega de solicitudes y/o requerimientos, el 30,3% señala que siempre, el 17,8% señala que a veces y el 5,3% señala que casi nunca.

TABLA N° 219

26.- ¿Cuándo se requiere un trámite brindan información adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,7	,7	,7
	CASI NUNCA	4	2,6	2,6	3,3
	A VECES	24	15,8	15,8	19,1
	CASI SIEMPRE	68	44,7	44,7	63,8
	SIEMPRE	55	36,2	36,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

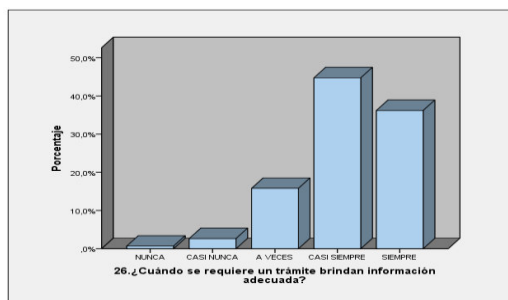


GRÁFICO N° 204

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 44,7% manifiesta que casi siempre cuándo se requiere un trámite brindan información adecuada, el 36,2% señala que siempre, el 15,8% señala que a veces, el 2,6% señala que casi nunca y el 0,7% señala que nunca.

TABLA N° 220

27.- ¿El ambiente de recepción y/o atención a padres es confortable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	4,6	4,6	4,6
	A VECES	22	14,5	14,5	19,1
	CASI SIEMPRE	55	36,2	36,2	55,3
	SIEMPRE	68	44,7	44,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados mediante el software SPSS 22 y Excel

Elaborado: Por la responsable de la investigación.

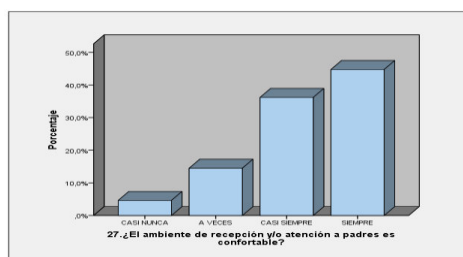


GRÁFICO N° 205

Interpretación: De acuerdo a la tabla estadística y el gráfico, se evidencia un total de 152 Estudiantes encuestados representando que el 44,7% manifiesta que siempre el ambiente de recepción y/o atención a padres es confortable, el 36,2% señala que casi siempre, el 14,5% señala que a veces y el 4,6% señala que casi nunca.

3.2. Prueba de normalidad

Este cálculo se realizó por medio de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, evalúa si las dos distribuciones son normales.

Tabla Nº 221

Test de Bondad de Ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov - Smirnov de la prueba de modelo de *gestión EFQM*

Dimensiones	Media	D. E.	K-SZ	Sig.
Liderazgo	24.96	5.93	1.70	.006
Estrategia	25.08	5.89	1.56	.015
Gestión de Personas	25.27	5.64	1.51	.020
Alianzas y Recursos	25.23	6.08	1.87	.002
Procesos	26.14	5.70	1.53	.018

N = 301

Los resultados presentados en la Tabla Nº 215, indican que las distribuciones de los puntajes de las áreas de la prueba del modelo de gestión EFQM presentan estadísticos K-SZ que son estadísticamente significativos, por lo que podemos concluir que no presentan una adecuada aproximación a la curva normal. Es por ello que se recomienda utilizar contrastes estadísticos no paramétricos en el análisis de los datos de la investigación (Siegel y Castellan, 1995).

Tabla Nº 222

Test de Bondad de Ajuste a la Curva Normal de Kolmogorov-Smirnov de la prueba de Calidad de Servicio Educativo

Dimensiones	Media	D. E.	K-SZ	Sig.
Instalaciones de la Institución Educativa	13.52	3.18	1.62	.010
Actuación del personal docente	19.49	3.62	1.56	.015
Organización de los trámites para usar el servicio	18.84	3.05	1.60	.011

N = 301

Los resultados presentados en la Tabla Nº 222 indican que las distribuciones de los puntajes de las áreas de la prueba de calidad del servicio educativo presentan estadísticos K-SZ que son estadísticamente significativos, por lo que podemos concluir que no presentan una adecuada aproximación a la curva normal. Es por ello que se pueden utilizar contrastes estadísticos no

paramétricos en el análisis de los datos de la investigación (Siegel y Castellan, 1995).

3.2.1. Proceso de Contrastación de Hipótesis

I: Planteo de Hipótesis General

H₀: El modelo de Gestión EFQM **no mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H_a: El modelo de Gestión EFQM **mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (H₀). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (H_a).

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la variable independiente: El modelo de Gestión EFQM y la variable dependiente: la calidad del servicio educativo.

TABLA N° 223

Matriz de correlación entre el modelo de Gestión EFQM y la calidad del servicio educativo

Correlaciones		EL MODELO DE GESTIÓN EFQM	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
EL MODELO DE GESTIÓN EFQM	Correlación de Pearson	1	,892**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,892**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

a

Resultados:

VALOR- P < VALOR X

0.000 < 0.05

H₀ = Se acepta

H₁ = Se rechaza

H₀ = HIPÓTESIS NULA

H₁ = HIPÓTESIS ALTERNA

IV. Interpretación

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto el modelo de gestión EFQM mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.892 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

3.2.2. Hipótesis específica 1

I: Planteo de hipótesis

H₀: El liderazgo **no mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₁: El liderazgo **mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión el liderazgo y la variable calidad del servicio educativo.

Tabla N° 224

Matriz de correlación entre el liderazgo y la calidad del servicio educativo

		Correlaciones	
		EL LIDERAZGO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
EL LIDERAZGO	Correlación de Pearson	1	,886**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,886**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Resultados

VALOR- P	<	VALOR X	H_0 = HIPÓTESIS NULA
0.000	<	0.05	H_1 = HIPÓTESIS ALTERNA
H_0	=	Se rechaza	
H_1	=	Se acepta	

IV. Interpretación:

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto, el liderazgo mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.886 que corresponde a un nivel correlación positiva.

3.2.3 Hipótesis específica 2

I: Planteo de hipótesis

H_2 : La estrategia **mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H_0 : La estrategia **no mejora significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis se utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión la estrategia y la variable dependiente calidad del servicio educativo.

Tabla N° 225

Matriz de correlación entre la estrategia y la calidad del servicio educativo

Correlaciones		LA ESTRATEGIA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LA ESTRATEGIA	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Resultados

VALOR- P < VALOR X **H_0 = HIPÓTESIS NULA**
 0.00 < 0.05 **H_1 = HIPÓTESIS ALTERNA**
 H_0 = Se acepta
 H_1 = Se rechaza

IV: INTERPRETACIÓN

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto la estrategia mejora significativamente con la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.887 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

3.2.4 Hipótesis específica 3

I: Planteo de hipótesis

H_0 : La gestión de las personas **no mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H_3 : Las gestión de las personas **mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: Estadística de contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión la gestión de las personas y la variable dependiente la calidad del servicio educativo.

Tabla N° 226

Matriz de correlación entre la gestión de las personas y la calidad del servicio educativo

		GESTIÓN DE LAS PERSONAS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
GESTIÓN DE LAS PERSONAS	Correlación de Pearson	1	,874*
	Sig. (bilateral)		,054
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,874*	1
	Sig. (bilateral)	,054	
	N	301	301

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Resultados

VALOR- P < **VALOR X** $H_0 =$ HIPÓTESIS NULA
0.054 < 0.05 $H_1 =$ HIPÓTESIS ALTERNA
 $H_0 =$ se rechaza
 $H_1 =$ Se acepta

IV: Interpretación

Como el Valor $p = 0.054 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto la gestión de las personas mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación alcanza un nivel de 0.874 que corresponde a un nivel de correlación positiva alta.

3.2.5. Hipótesis específica 4

I: Planteo de hipótesis

H4: Las Alianzas y Recursos **mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₀: Las Alianzas y Recursos **no mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: REGLA TEÓRICA PARA TOMA DE DECISIÓN

Si el Valor $p \geq 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀). Si el Valor $p < 0.05$ se acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: ESTADÍSTICA DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la dimensión las alianzas y recursos y la variable calidad del servicio educativo.

Tabla N° 227

Matriz de correlación entre las alianzas y recursos con la calidad del servicio educativo

		Correlaciones	
		LAS ALIANZAS Y RECURSOS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LAS ALIANZAS Y RECURSOS	Correlación de Pearson	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Resultados

VALOR- P < **VALOR X** **H₀** = HIPÓTESIS NULA

0.000 < 0.05 **H₁**= HIPÓTESIS

ALTERNA

H₀ = se rechaza

H₁= Se acepta

IV: INTERPRETACIÓN

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alterna. Por lo tanto las alianzas y recursos mejoran significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación

es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.868 que corresponde a un nivel correlación positiva moderada.

2.2.3 Hipótesis específica 5

I: Planteo de hipótesis

H₅: Los procesos **mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

H₀: Los procesos **no mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

II: REGLA TEÓRICA PARA TOMA DE DECISIÓN

Si el Valor $p \geq 0.05$ se Acepta la Hipótesis Nula (H_0). Si el Valor $p < 0.05$ se Acepta la Hipótesis Alternativa (H_a)

III: ESTADÍSTICA DE CONTRASTE DE HIPÓTESIS

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson entre la variable independiente: los procesos y la variable dependiente: calidad del servicio educativo.

Tabla N° 228

Matriz de correlación entre los procesos y calidad del servicio educativo

Correlaciones		LOS PROCESOS	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
LOS PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,880**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	301	301
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	,880**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	301	301

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Resultados

VALOR- P	<	VALOR X	H_0 =	HIPÓTESIS NULA
0.000	<	0.05	H_1 =	HIPÓTESIS
ALTERNA				

$H_0 =$ Se rechaza

$H_1 =$ Se acepta

IV. INTERPRETACIÓN

Como el Valor $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Por lo tanto los procesos **mejoran significativamente** la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, asimismo la correlación es directa, significativa y alcanza un nivel de 0.880 que corresponde a un nivel correlación positiva alta.

3.3. Discusión de Resultados

La presente investigación se enfoca en demostrar como el modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

A continuación, se analizan los resultados en base a las teorías desarrolladas en el proceso de la investigación, los análisis de validez que hicieran los expertos a los instrumentos, así como el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa-Cronbach determinaron un alto grado de confiabilidad con $\alpha = 0.869$.

Interpretándose que entre la el modelo de gestión EFQM y la calidad del servicio educativo, existe una correlación muy cercana a fuerte entre dichas variables, lo que concluye que la el modelo de gestión EFQM mejora significativamente la calidad del servicio educativo en el estudio realizado con las diferentes dimensiones, coincidiendo con Ortiz (2010) que en su investigación llega a las conclusiones que dicho modelo puso en el centro del quehacer, la satisfacción de las necesidades y expectativas del mercado, desarrollar metódicamente y de una manera constante los procesos y actividades que se llevan a cabo dentro de la Finca el Moral.

Los procesos en las actividades que se realizan en cada una de las áreas, direccionándose hacia una mejora continua. Llevarla a cabo implicó enriquecer, modificar, reestructurar actividades, procesos y mecanismos existentes, requiriéndose para tal fin un fuerte análisis en torno a los mismos.

En tanto Galaz (2014) indica que un sistema que acredita calidad sin poseerla es una inconsistencia que debe ser analizada y gestionada. Aplicar modelos de calidad como el EFQM o Malcolm Baldrige a los organismos de acreditación, considera que es una solución.

Considera que estos organismos poseen un enfoque hacia el sector público y son organizaciones sin fines de lucro, con objetivos ligados a la eficiencia en el sistema de educación, compromiso permanente de asegurar la calidad de este sistema, basándose en estándares y códigos de ética.

Concluye que el modelo Marco Común de Evaluación (CAF) es el modelo de calidad más completo y con el enfoque más adecuado para aplicar en un organismo acreditador. La cual coincide con este estudio en que se debe realizar la aplicación del modelo en todos los actores del sistema de acreditación, es importante considerar que la implementación del CAF es un proceso cíclico que con cada aplicación va generando aprendizaje y alineamiento y que en un mediano plazo podría conducir a Acredita CI, y a las demás agencias de acreditación que usen el modelo, por el camino hacia la excelencia.

Por otro lado, la Confederación de Empresarios de Navarra-España (2014) indica que la caracterización y posterior análisis del grado de implantación del Modelo EFQM en Navarra y el análisis de los impactos positivos que dicha implantación ha tenido en las organizaciones navarras, particularmente en lo que respecta a mejora de competitividad y generación de empleo, señalan que la implantación e impacto del modelo EFQM indican que se basa en principios de gestión sólidos y puede proporcionar una evaluación razonablemente precisa de la excelencia organizativa/empresarial. Es decir, la práctica totalidad valora positivamente al Modelo EFQM en cuanto a modelo teórico y paradigma de gestión. La implantación del Modelo EFQM produce mejores resultados que otros sistemas de calidad en que mejora de la imagen externa, Clima laboral, satisfacción, motivación e implicación del personal, competitividad, dinámica de Mejora Continua.

En tanto, Martínez M. Catalina & Riopérez L. Nuria (2014) aterriza que las administraciones públicas promueven la aplicación del Modelo. Asimismo, organismos privados como la Confederación Española de Centros de Enseñanza, el Club Gestión de Calidad (CGC) y la EFQM, promueven su aplicación en los centros educativos, apoyados desde la administración pública que supervisan su aplicación y entrega premios y reconocimientos.

Los resultados se aproxima al estudio de Velásquez (2008) manifiesta que Los resultados del estudio muestran que existe una relación directa y significativa entre el Planeamiento Estratégico y la Calidad del Servicio Educativo en las I.E. Públicas Secundarias del distrito de Imperial, provincia de Cañete. Utilizando el Modelo de Regresión y el Análisis de Varianza de medidas Repetidas en la Evaluación de la calidad Educativa de las Instituciones educativas de Cañete, se aprecia que la IE 20147, según la percepción de los encuestados, es la que alcanza los mejores promedios, la Correlación Conjunta hallada entre la calidad del servicio educativo.

Asimismo, Ruiz (2014), que se debe generar una propuesta de formación continua y calidad de servicio del personal administrativo para el diseño curricular y un Plan de capacitación, se deben consideran parámetros técnicos de educación continua y calidad del servicio, como los relacionados con el proceso andragógico, educación no formal, competencias del talento humano, Administración y Gestión como categorías relevantes.

Señala que las autoridades de la Universidad deben de adoptar la propuesta y la implementan en la planificación de la educación continua del Talento Humano y en la orientación al personal administrativo y tutores que ejecutan el proceso de desarrollo de las personas a través de la formación, proceso que incide en el mejoramiento de la calidad del servicio.

CONCLUSIONES

1. Como el Valor p $0.000 > 0.05$, podemos afirmar que la correlación alcanza un nivel de **0.892** que corresponde a un nivel correlación positiva alta, Por lo tanto el modelo de gestión EFQM mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016,. *El Modelo EFQM facilita el diagnostico sistemático de los puntos débiles en todas las áreas de una institución educativa, suministra reglas de análisis, estimula los procesos de mejora y hace posible la comprobación del grado de avance.*
2. El Modelo EFQM, expresado en el **liderazgo** con un nivel de correlación de **0.886** que corresponde a un nivel correlación positiva, con la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que cumple con la hipótesis planteada en la investigación, ya que se *debe tomar en cuenta los aspectos del liderazgo, reforzando la cultura de excelencia entre las personas de la organización e impulsar el cambio en la organización de manera eficaz.*
3. El Modelo EFQM, correspondiente a la dimensión de la **estrategia**, mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación con una correlación que alcanza un nivel de **0.887** que corresponde a un nivel correlación positiva alta, *demostrando que en los resultados se cubre las necesidades y expectativas de los integrantes de la institución, a través de la comunicación, implantación y supervisión de estrategias, mejorando la calidad del servicio/producto.*
4. El Modelo EFQM, expresado en la gestión de las **personas** mejora significativamente sobre la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que cumple con la hipótesis planteada en la investigación que alcanza una correlación a un nivel de **0.874** que corresponde a un nivel de

correlación positiva alta, demostrando que con una buena planificación de gestión de las personas, el desarrollo, mantenimiento del conocimiento y de las capacidades de las personas, como las responsabilidades por las personas, la Comunicación eficaz así como el reconocimiento y atención a las personas se logra brindar un servicio educativo de calidad.

5. El Modelo EFQM, expresado en la dimensión de **alianzas y recursos** mejora significativamente con un nivel de correlación positiva moderada que alcanza un nivel de **0.868** que corresponde a un nivel correlación positiva alta con la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que cumple con la hipótesis planteada en la investigación, a través de la Gestión de alianzas externas, gestión de los recursos económicos y financieros, de equipos, materiales, infraestructura, de la tecnología, Gestión de la información y del conocimiento, para ofrecer un buen servicio educativo.
6. El Modelo EFQM, correspondiente a la dimensión de los **procesos** mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación con una correlación que alcanza un nivel de **0.880** que corresponde a un nivel correlación positiva alta, demostrando en los resultados un diseño y gestión sistemática de los procesos, innovación, diseño de productos y servicios, distribución y gestión de los servicios y las relaciones con los clientes.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados y las conclusiones se elaboran las siguientes recomendaciones:

1. Es conveniente que los autoridades de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima, tomen en cuenta los resultados de la investigación en el sentido de que es necesario que se continúe con la implementación del modelo de Gestión EFQM para la mejora de la organización, con el Liderazgo, realizar continuamente las alianzas estratégicas, así como seguir mejorando las instalaciones de la institución, la organización de la gestión administrativa para mejorar el servicio educativo que se brinda.
2. Se sugiere continuar reforzando la cultura de excelencia entre las personas de la institución educativa, seguir impulsando el cambio de manera eficaz para lograr la excelencia educativa de la institución ejerciendo un liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que, sea coherente en toda la organización.
3. Se recomienda tener en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad educativa en estudio, realizando una comunicación eficaz, fluida a través de la implantación y supervisión de las estrategias que implementa la institución educativa.
4. Se recomienda continuar con el desarrollo de programas de perfeccionamiento y actualización en mejoras de la comunidad educativa, realizar reconocimiento y atención a las personas involucradas de la institución tanto a los clientes internos como externos.
5. Es necesario la aplicación del modelo EFQM, para que se logre la excelencia en la gestión educativa desarrollando y manteniendo alianzas estratégicas que añaden valor significativo con en todos los actores de la institución.

6. Se recomienda que para lograr la Excelencia se debe gestionar la organización mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos, independientes e interrelacionados, para la mejora institucional y alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la institución educativa privada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía de metodología de la investigación

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: UNMSM.

Hernández, S., Fernández, A. Baptista, A. (2003). *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill.

Mejía, E. (2005); *Metodología de la Investigación Científica*. Lima - UNMSM.

Tafur, R. (1995). *La Tesis Universitaria. La tesis doctoral, la tesis de maestría, el informe y la monografía*. Lima: Editorial Mantaro.

Bibliografía sobre el tema

Armanet, P. (2004), “¿Por qué asegurar la calidad?”, en Revista Calidad en la Educación. Consejo Superior de Educación. Chile,

Areche, V. (2013) “*La Gestión Institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora*” de Huamanga – Ayacucho 2011, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación.

Cahuas, J. (2012) “*Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011*”, Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Confederación de Empresarios de Navarra (2014) *Implantación del modelo EFQM en Navarra. Incidencia en la competitividad empresarial y generación de empleo*. Navarra- España.

- Delgado, K. (1997) *Evaluación y calidad de la educación*. Lima: Edit. Lobo.
- Díaz, F. (2010) Tesis “*Validación de un instrumento para evaluación la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*”. Lima, UNMSM.
- Elera, R. (2010) “*Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución Educativa Pública de Callao*”. Tesis. Lima, Universidad San Ignacio de Loyola.
- Galaz, K. (2014) “*Evaluación y Aplicación de un Modelo de Calidad a organismos de acreditación en Chile*”. Tesis: Universidad de Chile.
- Gutiérrez, N. (2005) “*Calidad en los Servicios Educativos*” España: Díaz de Santos –
- Martell, L. (2014) “*Calidad de servicio y Burnout en Instituciones Educativas Privadas y Públicas*”. Tesis. Lima: USMP.
- Martínez, C. & Riopérez, L. (2005) “*El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos*”. España: Educación siglo XXI. UNED
- Moreno, M., Luzón, F. & Gonzales P. y Tomas (2001) “*El Nuevo modelo Europeo de gestión de la calidad total: EFQM*” Madrid:Prentice Hall.
- Narbarte, C. (2007) *Autoevaluación con el modelo EFQM de excelencia*. Barcelona.
- Ortiz, C. (2010) “*Modelo de Gestión de Calidad EFQM y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del Cantón Patate*”. Tesis Ecuador: Universidad de Ambato..
- Pérez, J. (2000) “*Hacia una educación de calidad*”. Madrid: Narcea

Reyes, S. y Reyes P. "Calidad del Servicio educativo: caso de la escuela de Artes de la UABC – Universidad Autónoma de Baja California". México.

Ruiz, H. (2014), tesis *"La Formación Continua y la Calidad del Servicio del Talento Humano Administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi-Ecuador"*.

Velasco, J. (2015) *Gestión de la Calidad*, Madrid: Ediciones Pirámide

Velásquez, T. (2008) *"Planeamiento Estratégico y Calidad del Servicio Educativo en las I.E. publicas secundarias de Imperial-Cañete"* Tesis. Lima.

Web grafía

Cueva, J. (2014) *Modelo EFQM de excelencia educativa llega al Perú*.

Recuperado de: <http://www.jcmagazine.com/modelo-efqm-para-la-excelencia-educativa-llega-al-peru/>

European Foundation for Quality Management

www.efqm.org

European Organization for Quality

www.eoq.org

Trullenque, F. & Liqueste, J. *El modelo integrado EFQM & BSC transformando estrategia en acción excelente. Recuperado de:*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=243961>

ANEXOS

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de instrumentos
- Informe de viabilidad
- Instrumento de Recolección de datos
- Fichas de Validación
- Autorización para la aplicación de instrumentos.
- Registro Fotográfico (evidencia de la investigación)

MATRÍZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASCENSIÓN, MANCHAY, PACHACAMC, LIMA - 2016”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGIA	MUESTRA	TÉCNICAS
<p>GENERAL: ¿Cómo el modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?</p> <p>ESPECÍFICOS 1.-¿Cómo el liderazgo mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión,, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?</p> <p>2.- ¿De qué manera la estrategia mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?</p> <p>3.- ¿Cómo la gestión de las personas mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?</p> <p>4.-¿De qué manera las Alianzas y Recursos mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?</p> <p>5.-¿Como los procesos mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la</p>	<p>GENERAL: Demostrar como el modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>ESPECÍFICOS 1.- Precisar cómo el liderazgo mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>2.- Especificar de qué manera la estrategia mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>3.- Indagar como la gestión de las personas mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>4.- Conocer de qué manera las Alianzas y Recursos mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>5.-Precisar como los procesos mejoran la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión,</p>	<p>GENERAL: El modelo de Gestión EFQM mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>ESPECÍFICAS 1.- El liderazgo mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>2.- La estrategia mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>3.- La gestión de las personas mejora significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>4.- Las Alianzas y Recursos mejoran significativamente la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.</p> <p>5.- Los procesos mejoran significativamente la calidad del servicio</p>	<p>INDEPENDIENTE: MODELO DE GESTIÓN EFQM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo <ul style="list-style-type: none"> - Misión, Visión y Valores - Implantación y mejora del sistema de gestión - Interactúan con clientes - Refuerzan la cultura de excelencia entre las personas de la organización. - Impulsan el cambio en la organización de manera eficaz. • Estrategia <ul style="list-style-type: none"> - Necesidades y expectativas de los grupos de interés - Rendimiento de la organización. - Comunicación, implantación y supervisión de estrategias. • Gestión de las Personas <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de gestión de las personas. - Desarrollo, mantenimiento del conocimiento y de las capacidades de las personas. - Implicación y asunción de responsabilidades por las personas. - Comunicación eficaz. - Reconocimiento y atención a las personas. • Alianzas y Recursos <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de alianzas externas. - Gestión de los recursos económicos y financieros. - Gestión de equipos, materiales, infraestructura. - Gestión de la tecnología. - Gestión de la información y del conocimiento. • Procesos <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y gestión sistemática de los procesos. - Procesos – Innovación - Diseño de productos y servicios. - Distribución y gestión de los servicios. - Relaciones con los clientes. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN : El tipo de investigación es descriptivo –De corte transversal</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN : Descriptivo Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN Estudiantes 408 Docentes 18 Directivos 04 Padres de Familia 342 Personal Administrativo 04</p> <p>MUESTRA Estudiantes 152 Docentes 15 Directivos 04 Padres de Familia 126 Personal Administrativo 04</p> <p>TIPO DE MUESTRA No Probabilístico Estadístico Estratificada</p>	<p>DE MUESTREO Estadístico</p> <p>DE RECOLECCIÓN DE DATOS *ENCUESTA por cuestionario: a docentes, directivos, y estudiantes de la I.E. en estudio.</p> <p>*ENTREVISTA a padres de familia.</p> <p>*LISTA DE COTEJO</p> <p>DE PROCESAMIENTO DE DATOS Razones Porcentajes Estadígrafos SPSS 22.</p>

Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016?	Manchay, Pachacamac, Lima-2016.	educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.	DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de la Institución Educativa <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Limpieza - Accesibilidad - Conservación - Seguridad y confort • Actuación del personal docente <ul style="list-style-type: none"> - Profesionalismo - Simpatía - Motivación - Comunicación • Organización de los trámites para usar el servicio <ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención - Rapidez de los trámites para recibir el servicio - Comodidad 			
--	---------------------------------	---	---	--	--	--	--

Elaborado por la investigadora Rocío Díez Cabrales.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: “MODELO DE GESTION EFQM

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALOR
MODELO DE GESTIÓN “EXCELENCIA DE LA ASOCIACIÓN EUROPEA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD”(EFQM)	Un modelo de Calidad o de Excelencia es una metodología que permite a cualquier organización realizar una autoevaluación o autodiagnóstico, por medio de una revisión Sistemática de sus estrategias y prácticas de gestión. Está compuesto por un conjunto de preguntas y criterios ordenados por áreas de gestión, diseñados de tal manera que en el ejercicio de discusión que se produce al intentar responderlas, se genera una evaluación crítica de todos los aspectos relevantes de la gestión actual de la organización, dejando visible, al mismo tiempo, cuáles son las prácticas que se necesitan mejorar y aquellas que Constituyen fortalezas de la institución. Según: (Moszkowitz 1999).	Modelo de Gestión de calidad, consiste en conocer la institución sus áreas fuertes y áreas de mejora, analizarlas y crear planes de mejora continua, con un seguimiento y control adecuado teniendo como resultado la satisfacción de los clientes y mejora de la calidad del servicio educativo. Con Liderazgo, estrategia, gestión de personas, alianzas y recursos, procesos de gestión para mejorar las instalaciones de la institución educativa, la actuación del personal docente y la organización de los trámites	LIDERAZGO	Misión, Visión y Valores	1. ¿Están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa?	SIEMPRE = 5 CASI SIEMPRE =4 A VECES = 3 CASI NUNCA =2 NUNCA = 1
					2. Para la definición de dichos principios, ¿Se han tenido en cuenta las expectativas de los clientes internos y externos?	
					3. ¿Los líderes establecen y apoyan las acciones para un correcto desarrollo de la Misión, Visión y Valores?	
				Implantación y mejora del sistema de gestión	4. ¿Los líderes son modelo de referencia de los valores y principios éticos de la organización?	
				Interactúan con clientes	5. ¿Existen contactos regulares y formales con las familias, estudiantes para conocer sus expectativas, opiniones, sugerencias y/o quejas?	
				Refuerzan la cultura de excelencia entre las personas de la organización.	6. ¿Los líderes fomentan y favorecen la generación de ideas e impulsan proyectos de innovación y mejora?	
					7. ¿Te brindan oportunidades y recursos para que puedas tener un buen desempeño?	
				Impulsan el cambio en la organización de manera eficaz.	8. ¿Existe Liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua?	
					9. ¿Te hacen partícipes para la elaboración de estrategias y planes para la mejora de la calidad educativa?	
					10. ¿Se mide y revisa la eficacia de los cambios?	
			ESTRATEGIA	Necesidades y expectativas de los grupos de interés.	11. ¿Se identifican las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias, por medio de encuestas?	
					12. ¿La institución cuenta con indicadores, analizan sus resultados y establecen conclusiones sobre su rendimiento?	
				Rendimiento de la organización.	13. ¿Se analizan los resultados de los indicadores para modificar estrategias?	
					14. ¿Desarrollan mecanismos para comparar resultados con otras organizaciones (benchmarking)?	
				Comunicación, implantación y supervisión de estrategias.	15. ¿Se comunica a todo el personal las estrategias, objetivos y planes desarrollar?	
					16. ¿Se verifica que las Estrategias y Planes sean comprendidos por el personal?	
			GESTIÓN DE PERSONAS	Planificación de gestión de las personas	17. ¿Conoces tus funciones y responsabilidades en tus labores?	
				Desarrollo, mantenimiento del conocimiento y de las capacidades de las personas.	18. ¿Se establecen planes de formación a corto, mediano y largo plazo que mejoren la capacidad del profesorado?	
					19. ¿Se cuenta con un Plan de evaluación de desempeño, para ayudar a mejorar a las personas?	
				Implicación y asunción	20. ¿Se implica a todo el personal en actividades de mejora	

		para usar el servicio en la institución.		de responsabilidades por las personas.	continúa?	
					21. ¿Se fomentan y apoyan las actitudes y actividades creativas e innovadoras?	
				Comunicación eficaz	22. ¿Se utilizan los canales de comunicación establecidos para difundir la misión, visión, valores, planes y estrategias?	
			ALIANZAS Y RECURSOS	Reconocimiento y atención a las personas	23. ¿Existe una política de reconocimiento al personal por el cumplimiento de metas, objetivos y/o acciones de mejora?	
				Gestión de alianzas externas.	24. ¿Se identifican oportunidades para establecer alianzas con otras organizaciones?	
				Gestión de los recursos económicos y financieros.	25. ¿Se gestionan los recursos económicos y financieros por medio de un control de presupuestos?	
				Gestión de equipos, materiales, infraestructura.	26. ¿Existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la conservación de los equipos, materiales, infraestructura?	
					¿Se revisa su efectividad?	
					27. ¿Se controla el uso eficiente de los recursos y materiales?	
				Gestión de la tecnología.	28. ¿Se identifican y aplican las Tecnologías innovadoras que sean aplicables y contribuyan a elevar el nivel del servicio educativo?	
				Gestión de la información y del conocimiento.	29. ¿Cuenta la Institución con elementos fiable para gestionar la información (Intranet, plataformas, Apps, drive)?	
					30. ¿Se difunde a las familias una información adecuada de las actividades, logros y comunicados de la institución (circulares, boletines, web)?	
			PROCESOS	Diseño y gestión sistemática de los procesos.	31. ¿Se tiene establecido un sistema de gestión por procesos?	
					32. ¿Están establecidos indicadores de proceso y objetivos de rendimiento?	
				Procesos – Innovación	33. ¿La institución se esfuerza por innovar y crear valor para sus clientes?	
					34. ¿Se analiza el grado de satisfacción y participación de los clientes con el servicio brindado?	
				Diseño de productos y servicios	35. ¿Se realiza estudio de mercado para determinar necesidades y expectativas de los clientes?	
				Distribución y gestión de los servicios	36. ¿Se difunde información y publicidad sobre la prestación de servicios?	
				Relaciones con los clientes	37. ¿Se aplican encuestas para conocer la satisfacción de los clientes?	
					38. ¿Se establecen indicadores y objetivos en la ejecución de los procesos en relación con la satisfacción de los alumnos y familias?	

Elaborado por el investigadora Rocío Díez Cabrales.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALOR
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	<p>Calidad de servicio es "la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien". Según: Albrecht (2005), (p.21).</p> <p>Educación de calidad es aquella que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles la vida adulta". Según: La OCDE (1995), (p.10).</p>	<p>Calidad del Servicio educativo es lograr la satisfacción de los clientes internos y externos, cumplir con los objetivos académicos, organizacionales y funcionales, contar con las instalaciones adecuadas de la institución educativa, la actuación del personal y la organización de los tramites de una institución reconocida.</p>	INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Instalaciones	1. ¿Las instalaciones de la IEP son adecuadas para cada actividad?	<p>SIEMPRE = 5</p> <p>CASI SIEMPRE =4</p> <p>A VECES = 3</p> <p>CASI NUNCA =2</p> <p>NUNCA = 1</p>
					2. ¿Las aulas y el mobiliario son cómodas, favorecen tu aprendizaje?	
				Limpieza	3. ¿Se realiza mantenimiento de la IEP, constantemente?	
					4. ¿Se conservan en buen estado las instalaciones de la IEP?	
				Conservación	5. ¿Realizan mantenimiento con periodicidad a las instalaciones?	
					6. ¿Las instalaciones de la IEP son seguras?	
					7. ¿Realizan actividades preventivas como simulacros de sismos?	
					8. ¿El personal de seguridad cumple su rol adecuadamente?	
					9. ¿Está satisfecho con el nivel académico que brinda la institución?	
			ACTUACIÓN DEL PERSONAL	Profesionalismo	10. ¿En caso presentarse algún problema o dificultad se resuelve adecuadamente?	
					11. ¿En secretaría atienden con amabilidad?	
				Simpatía	12. ¿El trato que recibes de los trabajadores de la institución es amable?	
					13. ¿Es amable el personal docente?	
					14. ¿Es amable el personal administrativo?	
					15. ¿Los docentes motivan a los estudiantes para el aprendizaje?	
				Motivación	16. ¿Los docentes están dispuestos a atender dudas, inquietudes?	
					17. ¿El personal administrativo muestra disponibilidad para brindar orientación?	
					18. ¿La plataforma INTRANET, mantiene informado sobre el avance académico del estudiante?	
					19. ¿Los docentes comunican oportunamente, a los padres sobre los logros y/o dificultades de los estudiantes?	
				Comunicación	20. ¿Favorece la comunicación con los padres: la página web, correos, Facebook?	
					21. ¿El horario de atención de secretaria, es adecuado?	
			ORGANIZACIÓN DE LOS TRÁMITES	Horarios de atención	22. ¿El horario de atención de docentes a padres de familia, es adecuado?	
					23. ¿El horario de atención del departamento de Psicología a padres de familia, es adecuado?	
					24. ¿Los trámites realizados por los padres de familia se realizan en tiempo adecuado?	
				Rapidez de los trámites para recibir el servicio	25. ¿Se cumple con la fecha de entrega de solicitudes y/o requerimientos?	
					26. ¿Cuándo se requiere un trámite brindan información adecuada?	
				Comodidad	27. ¿El ambiente de recepción y/o atención a padres es confortable?	

Elaborado por el investigadora Rocío Díez Cabrales.

MATRIZ DE INSTRUMENTOS: “MODELO DE GESTIÓN EFQM

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	100 %	N° Ítems 38	ITEM	INSTRUMENTO
MODELO DE GESTIÓN EFQM	LIDERAZGO	Misión, Visión y Valores	26.3	10	1,2 y 3	Encuesta Entrevista Lista de cotejo
		Implantación y mejora del sistema de gestión			4	
		Interactúan con clientes			5	
		Refuerzan la cultura de excelencia entre las personas de la organización.			6 y 7	
		Impulsan el cambio en la organización de manera eficaz.			8, 9 y 10	
	ESTRATEGIA	Necesidades y expectativas de los grupos de interés.	15.8	06	11	
		Rendimiento de la organización.			12, 13 y 14	
		Comunicación, implantación y supervisión de estrategias			15 y 16	
	GESTIÓN DE PERSONAS	Planificación de gestión de las personas	18.4	07	17	
		Desarrollo, mantenimiento y conocimiento de las capacidades de las personas			18 y 19	
		Implicación y asunción de responsabilidades por las personas.			20 y 21	
		Comunicación eficaz			22	
		Reconocimiento y atención a las personas			23	
	ALIANZAS Y RECURSOS	Gestión de alianzas externas	18.4	07	24	
		Gestión de los recursos económicos y financieros.			25	
		Gestión de equipos, materiales, infraestructura.			26 y 27	
		Gestión de la tecnología			28	
		Gestión de la información y del conocimiento.			29 y 30	
	PROCESOS	Diseño y gestión sistemática de los procesos.	21.1	08	31 y 32	
		Procesos - Innovación			33 y 34	
		Diseño de productos y servicios			35	
		Prestación de servicio e información			36	
		Relaciones con los clientes			37 y 38	

Elaborado por el investigadora Rocío Díez Cabrales.

MATRIZ DE INSTRUMENTOS: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	100 %	Nº Ítems 27	ITEM	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	INSTALACIONES	Instalaciones	29.6	08	1,2	Encuesta Lista de cotejo
		Limpieza			3	
		Conservación			4,5	
		Seguridad			6,7 y 8	
	ACTUACIÓN DEL PERSONAL	Profesionalismo	44.4	12	9 y 10	
		Simpatía			11, 12, 13 y 14	
		Motivación			15, 16 y 17	
		Comunicación			18, 19 y 20	
	ORGANIZACIÓN DE LOS TRÁMITES	Horarios de atención	25.9	7	21. 22 y 23	
		Rapidez de los trámites para el servicio			24 y 25	
		Comodidad			26 y 27	

Elaborado por el investigadora Rocío Díez Cabrales.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

APLICACIÓN DE ENCUESTAS PADRES DE FAMILIA



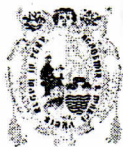
APLICACIÓN DE ENCUESTAS DOCENTES - DIRECTIVOS





APLICACIÓN DE ENCUESTAS ESTUDIANTES





UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)

FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POST GRADO
ACREDITADA INTERNACIONALMENTE

Lima, 06 de noviembre de 2015

Señor Doctor

ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA

Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Presente

Referencia: Of. N° 4982 FE-UPG/2015

Respetado señor Director,

Tengo el agrado de dirigirme a usted para comunicarle que he revisado el proyecto de tesis titulado: **"MODELO DE GESTIÓN Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, VILLA EL SALVADOR, LIMA-2014"**; que presenta la graduanda doña **DIEZ CABRALES ROCÍO JAKELINE**, para optar el Grado Académico de Magister en Educación, con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, el cual considero debe ser declarado **viable**.

Atentamente,

Dr. FRANCIS DÍAZ FLORES
Profesora de la UPG



ENTREVISTA PADRES DE FAMILIA
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

I. INTRODUCCIÓN

Esta encuesta tiene como objetivo conocer la Calidad del Servicio Educativo que ofrece esta Institución. Dicha Información es completamente anónima, por lo que se le solicita responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

II. DATOS

Marque con una (x) su respuesta

Padre de Familia () Estudiantes ()

III. INDICACIONES

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

DIMENSIÓN 1: INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

1	1. ¿Las instalaciones de la IEP son adecuadas para cada actividad?	1	2	3	4	5
2	2. ¿Las aulas y el mobiliario son cómodas, favorecen tu aprendizaje?	1	2	3	4	5
3	3. ¿Se realiza mantenimiento de la IEP, constantemente?	1	2	3	4	5
4	4. ¿Se conservan en buen estado las instalaciones de la IEP?	1	2	3	4	5
5	5. ¿Realizan mantenimiento con periodicidad a las instalaciones?	1	2	3	4	5
6	6. ¿Las instalaciones de la IEP son seguras?	1	2	3	4	5
7	7. ¿Realizan actividades preventivas como simulacros de sismos?	1	2	3	4	5
8	8. ¿El personal de seguridad cumple su rol adecuadamente?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 2: ACTUACIÓN DEL PERSONAL

9	9. ¿Está satisfecho con el nivel académico que brinda la institución?	1	2	3	4	5
10	10. ¿En caso presentarse algún problema o dificultad se resuelve adecuadamente?	1	2	3	4	5
11	11. ¿En secretaría atienden con amabilidad?	1	2	3	4	5
12	12. ¿El trato que recibes de los trabajadores de la institución es amable?	1	2	3	4	5
13	13. ¿Es amable el personal docente?	1	2	3	4	5
14	14. ¿Es amable el personal administrativo?	1	2	3	4	5
15	15. ¿Los docentes motivan a los estudiantes para el aprendizaje?	1	2	3	4	5
16	16. ¿Los docentes están dispuestos a atender dudas, inquietudes?	1	2	3	4	5
17	17. ¿El personal administrativo muestra disponibilidad para brindar orientación?	1	2	3	4	5
18	18. ¿La plataforma INTRANET, mantiene informado sobre el avance académico del estudiante?	1	2	3	4	5
19	19. ¿Los docentes comunican oportunamente, a los padres sobre los logros y/o dificultades de los estudiantes?	1	2	3	4	5
20	20. ¿Favorece la comunicación con los padres: la página web, correos, Facebook?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN DE LOS TRÁMITES

21	21.¿El horario de atención de secretaria, es adecuado?	1	2	3	4	5
22	22.¿El horario de atención de docentes a padres de familia, es adecuado?	1	2	3	4	5
23	23.¿El horario de atención del departamento de Psicología a padres de familia, es adecuado?	1	2	3	4	5
24	24.¿Los trámites realizados por los padres de familia se realizan en tiempo adecuado?	1	2	3	4	5
25	25.¿Se cumple con la fecha de entrega de solicitudes y/o requerimientos?	1	2	3	4	5
26	26.¿Cuándo se requiere un trámite brindan información adecuada?	1	2	3	4	5
27	27.¿El ambiente de recepción y/o atención a padres es confortable?	1	2	3	4	5

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!



ENCUESTA PERSONAL DOCENTE - DIRECTIVOS - ADMINISTRATIVOS
MODELO DE GESTIÓN EFQM

I. INTRODUCCIÓN

El propósito de este cuestionario, inspirado en el Modelo de Excelencia EFQM (European Foundation for Quality Management), tiene como objetivo realizar la autoevaluación de la institución. Dicha información es completamente anónima, por lo que se le solicita responda todas las preguntas con sinceridad.

II. DATOS

Marque con una (x) su respuesta

Directivo	()	Administrativo	()
Docente	()	SS.GG.	()

III. INDICACIONES

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO

1	¿Están definidos y documentados la Misión, Visión y Valores de la Entidad Educativa?	1	2	3	4	5
2	Para la definición de dichos principios, ¿Se han tenido en cuenta las expectativas de los clientes internos y externos?	1	2	3	4	5
3	¿Los líderes establecen y apoyan las acciones para un correcto desarrollo de la Misión, Visión y Valores?	1	2	3	4	5
4	¿Los líderes son modelo de referencia de los valores y principios éticos de la organización?	1	2	3	4	5
5	¿Existen contactos regulares y formales con las familias, estudiantes para conocer sus expectativas, opiniones, sugerencias y/o quejas?	1	2	3	4	5
6	¿Los líderes fomentan y favorecen la generación de ideas e impulsan proyectos de innovación y mejora?	1	2	3	4	5
7	¿Te brindan oportunidades y recursos para que puedas tener un buen desempeño?	1	2	3	4	5
8	¿Existe Liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua?	1	2	3	4	5
9	¿Te hacen partícipes para la elaboración de estrategias y planes para la mejora de la calidad educativa?	1	2	3	4	5
10	¿Se mide y revisa la eficacia de los cambios?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIA

11	¿Se identifican las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias, por medio de encuestas?	1	2	3	4	5
12	¿La institución cuenta con indicadores, analizan sus resultados y establecen conclusiones sobre su rendimiento?	1	2	3	4	5
13	¿Se analizan los resultados de los indicadores para modificar estrategias?	1	2	3	4	5
14	¿Desarrollan mecanismos para comparar resultados con otras organizaciones (benchmarking)?	1	2	3	4	5

15	¿Se comunica a todo el personal las estrategias, objetivos y planes desarrollar?	1	2	3	4	5
16	¿Se verifica que las Estrategias y Planes sean comprendidos por el personal?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: PERSONAS						
17	¿Conoces tus funciones y responsabilidades en tus labores?	1	2	3	4	5
18	¿Se establecen planes de formación a corto, mediano y largo plazo que mejoren la capacidad del profesorado?	1	2	3	4	5
19	¿Se cuenta con un Plan de evaluación de desempeño, para ayudar a mejorar a las personas?	1	2	3	4	5
20	¿Se implica a todo el personal en actividades de mejora continua?	1	2	3	4	5
21	¿Se fomenta y apoyan actitudes y actividades creativas e innovadoras?	1	2	3	4	5
22	¿Se utilizan los canales de comunicación establecidos para difundir la misión, visión, valores, planes y estrategias?	1	2	3	4	5
23	¿Existe una política de reconocimiento al personal por el cumplimiento de metas, objetivos y/o acciones de mejora?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: ALIANZAS Y RECURSOS						
24	¿Se identifican oportunidades para establecer alianzas con otras organizaciones?	1	2	3	4	5
25	¿Se gestionan los recursos económicos y financieros por medio de un control de presupuestos?	1	2	3	4	5
26	¿Existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la conservación de los equipos, materiales, infraestructura? ¿Se revisa su efectividad?	1	2	3	4	5
27	¿Se controla el uso eficiente de los recursos y materiales?	1	2	3	4	5
28	¿Se identifican y aplican las Tecnologías innovadoras que sean aplicables y contribuyan a elevar el nivel del servicio educativo?	1	2	3	4	5
29	¿Cuenta la Institución con elementos fiable para gestionar la información (Intranet, plataformas, web, Apps, drive)?	1	2	3	4	5
30	¿Se difunde a las familias una información adecuada de las actividades, logros y comunicados de la institución (circulares, boletines, web)?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: PROCESOS						
31	¿Se tiene establecido un sistema de gestión por procesos?	1	2	3	4	5
32	¿Están establecidos indicadores de proceso y objetivos de rendimiento?	1	2	3	4	5
33	¿La institución se esfuerza por innovar y crear valor para sus clientes?	1	2	3	4	5
34	¿Se analiza el grado de satisfacción y participación de los clientes con el servicio brindado?	1	2	3	4	5
35	¿Se realiza estudio de mercado para determinar necesidades y expectativas de los clientes?	1	2	3	4	5
36	¿Se difunde información y publicidad sobre la prestación de servicios?	1	2	3	4	5
37	¿Se aplican encuestas para conocer la satisfacción de los clientes?	1	2	3	4	5
38	¿Se establecen indicadores y objetivos en relación con la satisfacción de los alumnos y familias?	1	2	3	4	5

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!



MODELO DE GESTIÓN EFQM Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN

LISTA DE COTEJO

OBJETIVO: Demostrar como el modelo de Gestión EFQM mejora la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Asunción, Manchay, Pachacamac, Lima-2016.

INSTRUCCIONES: Marca la respuesta con un (X). **1. SI** **2. NO**

DIMENSIONES	VARIABLE: MODELO DE GESTIÓN EFQM CRITERIOS	SI	NO
		1	2
LIDERAZGO	1. La comunidad educativa cuentan con un estilo de liderazgo participativo.		
	2. Los directivos muestran capacidad de Liderazgo.		
	3.Existe Liderazgo y compromiso del equipo directivo de la I.E. y de las autoridades educativas con la mejora continua		
	4. La IEP cuenta con mecanismos para eliminar y/o prevenir casos de abuso, maltrato y/o discriminación.		
ESTRATEGIA	5. Realizan encuestas para conocer las necesidades y expectativas del alumnado y de sus familias		
	6. Se analizan los resultados de los indicadores para modificar las estrategias.		
	7. La IEP cuenta con Planes estratégicos institucionales		
	8. Se cuenta con un Plan de evaluación de desempeño.		
GESTIÓN DE PERSONAS	9. Se evidencia archivos de entrega de incentivos a la comunidad educativa (Resoluciones, Diplomas, Becas de estudio y otros.		
	10. La IEP realiza capacitaciones y actualizaciones para la comunidad educativa. (evidencias)		
ALIANZAS Y RECURSOS	11. La IEP desarrolla alianzas estratégicas con: Asociaciones, organismos, ONG's, Parroquia, Universidades, Ayuntamiento, Servicios Sociales, Empresas...		
	12. La IEP realiza ttrabajo conjunto con los aliados estratégicos.		
	13. Se realiza innovaciones mediante las alianzas		
	14. Los Directivos Planifican la gestión económico / financiera		
	15. Los directivos de la IEP emplean mecanismos y parámetros económicos y financieros para garantizar una estructura de recursos eficaz y eficiente.		
	16. Los directivos de la IEP evalúan las inversiones en activos tangibles e intangibles		
GESTIÓN DE PROCESOS	17. Cuenta con un sistema de gestión por procesos. (Ver evidencias)		
	18. La IEP cuenta con documentos de Gestión: PEI, PAT, PCC, PM, PT, RI.		
	VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	SI	NO
INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	1. Las instalaciones de la IEP son adecuadas para cada actividad		
	2.Las aulas y el mobiliario son cómodas		
	3.La IEP cuenta con personal de mantenimiento		
	4.Se conservan en buen estado las instalaciones de la IEP		
	5.Realizan mantenimiento con periodicidad a las instalaciones		
	6. Cuentan con un Plan de mantenimiento para garantizar el buen estado y funcionamiento		
	6.Las instalaciones de la IEP son seguras		
ACTUACIÓN DEL PERSONAL	7.Cuenta con señalización de los desastres naturales		
	8.El personal de seguridad cumple su rol adecuadamente		
	9. El personal administrativo de la IEP atienden con amabilidad y muestra disponibilidad para brindar orientación		
	10. Los docentes atienden con amabilidad a los estudiantes y padres de familia.		
	11. La plataforma INTRANET, mantiene informado sobre el avance académico del estudiante		
	12. Los docentes comunican oportunamente, a los padres sobre los logros y/o dificultades de los estudiantes		
ORGANIZACIÓN DE LOS TRÁMITES	13. Favorece la comunicación con los padres: la página web, correos, Facebook.		
	14. Se respeta el horario de atención a la comunidad educativa establecida		
	15. Los trámites realizados por los padres de familia se realizan en tiempo adecuado.		
	16. Se cumple con la fecha de entrega de solicitudes y/o requerimientos.		
	17. Cuándo se requiere un trámite brindan información adecuada.		
	18. El ambiente de recepción y/o atención a padres es confortable.		



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. ELIAS MEJIA MEJIA	UNMSM-FE-UPG	ENCUESTA Y ENTREVISTA A PADRES DE FAMILIA	Lic. Diez Cabrales, Rocío Jakeline (Investigadora)
Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENSIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					94
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					90
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					92

III. OPINION DE APLICACIÓN

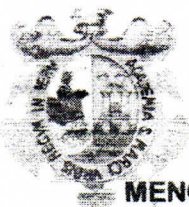
Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Ciudad universitaria,.....de... del 2017.	08765345		9999-50-269
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

MENCION EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. YOLVIS OCAÑA FERNANDEZ	UNMSM-FE-UPG	ENCUESTA Y ENTREVISTA A PADRES DE FAMILIA	Lic. Diez Cabrales, Rocio Jakeline (Investigadora)
Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENCIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					90
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90

III. OPINION DE APLICACIÓN

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

91.7

Ciudad universitaria, 2017.	90043433		992794156
Lugar y fecha	DNI	del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

MENCION EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. ELIAS MEJIA MEJIA	UNMSM-FE-UPG	ENCUESTA A ESTUDIANTES	Lic. Diez Cabrales, Rocío Jakeline (Investigadora)
Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENCIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					94
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					90
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					92

III. OPINION DE APLICACIÓN

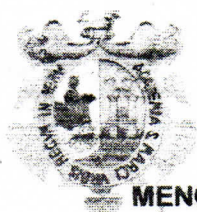
Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Ciudad universitaria,.....de... del 2017.	08765345-	<i>[Firma]</i>	9999-50-269
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

MENCION EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. YOLVIS OCAÑA FERNANDEZ	UNMSM-FE-UPG	ENCUESTA A ESTUDIANTES	Lic. Diez Cabrales, Rocio Jakeline (Investigadora)
Titulo: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENSIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					85
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					85
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					85
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90

III. OPINION DE APLICACIÓN

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

88%

Ciudad universitaria, 2017.	40043433		992794156
Lugar y fecha	DNI	del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN
MENTIÓN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. EDGAR DAMIAN NUÑEZ	UNMSM-FE-UPG	ENCUESTA A ESTUDIANTES	Lic. Díez Cabrales, Rocío Jakeline (Investigadora)
Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENSIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					91
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					89
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					93
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90

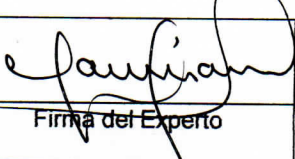
III. OPINION DE APLICACIÓN

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Ciudad universitaria, <u>Dr. de... 07</u> del 2017.	08056163		980085413
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. ELIAS MEJIA MEJIA	UNMSM-FE-UPG	LISTA DE COTEJO	Lic. Diez Cabrales, Rocío Jakeline (Investigadora)
Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENCIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					94
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					90
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					92

III. OPINION DE APLICACIÓN

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Ciudad universitaria,.....de... del 2017.	08765345		9999-50-269
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

MENTIÓN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. EDGAR DAMIAN NUÑEZ	UNMSM-FE-UPG	LISTA DE COTEJO	Lic. Diez Cabrales, Rocío Jakeline (Investigadora)

Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENCIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					91
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					89
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					93
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90

III. OPINION DE APLICACIÓN

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Ciudad universitaria, 07 de 07 del 2017.	08056163		980085413
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN
MENCION EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. ELIAS MEJIA MEJIA	UNMSM-FE-UPG	ENCUESTA A PERSONAL DIRECTIVO Y ADMINISTRATIVO	Lic. Diez Cabrales, Rocío Jakeline (Investigadora)
Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENCIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					94
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					90
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					92

III. OPINION DE APLICACIÓN

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Ciudad universitaria,.....de... del 2017.	08765345	<i>[Firma]</i>	9999-50-269
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. YOLVIS OCAÑA FERNANDEZ	UNMSM-FE-UPG	ENCUESTA A PERSONAL DIRECTIVO Y ADMINISTRATIVO	Lic. Díez Cabrales, Rocio Jakeline (Investigadora)
Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENSIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					95
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90

III. OPINION DE APLICACIÓN

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

93.7

Ciudad universitaria, 2017	90043433		992794156
Lugar y fecha	DNI	del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRIA EN EDUCACIÓN

MENTIÓN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. EDGAR DAMIAN NUÑEZ	UNMSM-FE-UPG	ENCUESTA A PERSONAL DIRECTIVO Y ADMINISTRATIVO	Lic. Diez Cabrales, Rocío Jakeline (Investigadora)
Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENCIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					91
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					89
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					93
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90

III. OPINION DE APLICACIÓN

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Ciudad universitaria, 07 de 07 del 2017.	08056163		980085413
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRIA EN EDUCACIÓN

MENTIÓN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
DR. EDGAR DAMIAN NUÑEZ	UNMSM-FE-UPG	ENCUESTA A PERSONAL DIRECTIVO Y ADMINISTRATIVO	Lic. Diez Cabrales, Rocío Jakeline (Investigadora)
Título: "MODELO DE GESTION EFQM Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SEÑOR DE LA ASENCIÓN, MANCHAY, PACHACAMAY, LIMA - 2016"			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					91
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					89
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					93
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90

III. OPINION DE APLICACIÓN

Aplicable ☒

Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Ciudad universitaria, 07 de 07 del 2017.	08056163		980085413
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono